جامعــة الـشــرق الأوســط
MEU MIDDLE EAST UNIVERSITY

" أثر إدارة المعرفة في العلاقة بين ذكاء الأعمال والأداء التنظيمي "

دراسة تطبيقية في قطاع البنوك التجارية الأردنية

The Effect of Knowledge Management on the Relationship Between Business Intelligence and Organizational Performance

(Applied Study in the Jordanian Commercial Banks Sectors)

إعــداد الطالبة:

رهام "محمد رشيد" سليمان الزغيّر

401020002

إشـــــراف

الأستاذ الدكتور

محمد عبدالعال النعيمي

قدمت هذه الرسالة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

كلية الأعمال

جامعة الشرق الأوسط

كليــة الأعمال

أيار/ 2014

تفويض

أنا الموقع أدناه رهام "محمد رشيد" سليمان الزغيّر أفوض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات الجامعية أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص المعنيين بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها .

الاسم : رهام "محمد رشيد" سليمان الزغيّر

التوقيع :

التاريخ : 28 /5/ 2014 م .

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها :

أثر إدارة المعرفة في العلاقة بين ذكاء الأعمال والأداء التنظيمي

(دراسة تطبيقية في قطاع البنوك التجارية الأردنية)

وأجيزت بتاريخ 28 / 5 / 2014 م.

أعضاء لجنة المناقشة

الإسم		الجامعة	التوقيع
الأستاذ الدكتور محمد "عبدالعال" النعيمي	مشرفاً رئيساً	الشرق الأوسط	....
الدكتور هيثم الزعبي	عضواً	الشرق الأوسط	....
الأستاذ الدكتور موسى سلامة اللوزي	عضوا خارجيا	الجامعة الأردنية	....

شكر وتقدير

أتقدم بعظيم الشكر والامتنان إلى أستاذي ومشرفي الأستاذ الدكتور محمد عبدالعال النعيمي الذي مدني من منابع علمه بالكثير، ولم يتوانى يوما عن مد يد المساعدة لي وفي جميع المجالات، وحمدا لله بأنه يسره في دربي ويسر به أمري وعسى أن يطيل عمره ليبقى نبراسا متلألئا في نور العلم والعلماء.

ولا يسعني إلا التقدم بجزيل الشكر والامتنان لأعضاء لجنة المناقشة لتفضلهما بقراءة رسالتي ومناقشتي في كل ما من شأنه إثراؤها وإخراجها بأكمل صورة .

ولن أنسى أبدا أن أتقدم بفائق الشكر والاحترام والتقدير إلى الاستاذ الدكتور الأب يعقوب ناصر الدين، الذي ساندني معنويا ووقف بجانبي منذ بداية مسيرتي العلمية ولغاية الآن، وجزاه الله عني كل الخير . أطال الله بعمرك أبا أحمد .

وفي النهاية يسرني أن أتقدم بجزيل الشكر إلى كل من مد لي يد العون في مسيرتي العلمية.

والله ولي التوفيق

الطالبة

رهام محمد الزغيّر

الإهداء

إلى .... من تحت قدمها تكمن الجنة، إلى أمي رحمة الله عليها .

إلى .... من ساندني وآزرني في دربي دائماً ، إلى زوجي العزيز الغالي محمد .

إلى .... مهجة قلبي ونور عيني ، أبني هاشم .

إلى ....من لأجلها سرت في درب العلم ، أختي الغالية د.هنادي.

إليهم جميعا أهدي جهدي المتواضع هذا راجيا الله الإطالة بأعمارهم ليروا ثمرة جهدهم.

رهام محمد الزغيّر

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الاشكال

قائمة الملحقات

الملخّص باللغة العربيّة

" أثر إدارة المعرفة في العلاقة بين ذكاء الأعمال والأداء التنظيمي "

دراسة تطبيقية في قطاع البنوك التجارية الأردنية

إعداد

رهام محمد الزغيّر

أشراف

الأستاذ الدكتور محمد النعيمي

هدفت الدراسة الى التعرف على أثر إدارة المعرفة في العلاقة بين ذكاء الأعمال والأداء التنظيمي في البنوك التجارية الأردنية من خلال رصد علاقة تطبيق العمليات المختلفة لذكاء الأعمال (موثوقية البيانات، وصول المستخدم، وتفاعل النظام مع النظم الأخرى، والقدرات التحليليه) على الأداء التنظيمي (الحصة السوقية ، الربحية ، السيولة) بوجود أدارة المعرفة كمتغير وسيط (اكتساب المعرفة، وتوثيق المعرفة، ونقل المعرفة ، وخلق المعرفة ، وتطبيق المعرفة) .

وقد تكون مجتمع الدراسة من البنوك التجارية العاملة في المملكة الأردنية الهاشمية والبالغ عددهم (13) بنك. وتكونت عينة الدراسة من المدراء ورؤساء الاقسام في إدارات البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي, تم تطوير استبانة والمكونة من (63) فقرة لجمع المعلومات في مجال متغيرات الدراسة، وتم استخدام العديد من الوسائل والاساليب الاحصائية ابرزها المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، اختبار معامل الالتواء (Skewness) ، اختبار إستقلالية متغيرات الدراسة (Multicollinearity) ، تحليل الإنحدار المتعدد، تحليل الإنحدار البسيط وتحليل المسار.

وقد أظهرت النتائج التي تم التوصل إليها بعد اجراء عملية التحليل لبيانات الدراسة وفرضياتها الى عدد من النتائج أبرزها :

- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية لتطبيق ذكاء الأعمال (موثوقية البيانات، وصول المستخدم ، وتفاعل النظام مع النظم الأخرى ، والقدرات التحليليه) في الأداء التنظيمي لعينة الدراسة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) .

1. موثوقية البيانات (أدنى متوسط حسابي بلغ 2.65 وأعلى متوسط حسابي بلغ 3.78)
2. تفاعل النظام مع النظم الأخرى (أدنى متوسط حسابي بلغ 3.57 وأعلى متوسط حسابي بلغ 3.65)
3. القدرات التحليليه (أدنى متوسط حسابي بلغ 3.49 وأعلى متوسط حسابي بلغ 3.71)
4. وصول المستخدم (أدنى متوسط حسابي بلغ 3.51 وأعلى متوسط حسابي بلغ 3.57)

- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية لتطبيق إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، وتوثيق المعرفة، ونقل المعرفة، وخلق المعرفة، وتطبيق المعرفة) في الأداء التنظيمي للبنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

1. اكتساب المعرفة (أدنى متوسط حسابي بلغ 3.05 وأعلى متوسط حسابي بلغ 3.73)
2. توثيق المعرفة (أدنى متوسط حسابي بلغ 3.18 وأعلى متوسط حسابي بلغ 3.76)
3. نقل المعرفة (أدنى متوسط حسابي بلغ 3.05 وأعلى متوسط حسابي بلغ 3.59)
4. خلق المعرفة(أدنى متوسط حسابي بلغ 3.21 وأعلى متوسط حسابي بلغ 3.58)
5. تطبيق المعرفة (أدنى متوسط حسابي بلغ 3.45 وأعلى متوسط حسابي بلغ 3.64)

- وكذلك بينت النتائج وجود دور وسيط لإدارة المعرفة في أثر إدارة ذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي للبنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

وبناءاً على نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها، تم تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي تساعد البنوك التجارية الأردنية في تطوير أدائها بشكل فعال وندرج منها :

1. يتوجب على البنوك التجارية الأردنية تبني نظم ذكاء العمال في أنشطتها المختلفة وذلك لتحسين أداء البنوك التنظيمي من ناحية ازدياد الحصة السوقية وتحسن الربحية مما يزيد من سيولة البنوك.
2. ينبغي على البنوك التجارية الأردنية اجراء تكامل بين تقنيات ذكاء الاعمال في البنوك بما يحقق أعلى مستوى من تحليل البيانات ومساندة اتخاذ القرارات.
3. يجب على البنوك التجارية الأردنية مواكبة التطور السريع للتكنولوجيا المعلومات وخاصة ما يناسب طبيعتها.
4. تطوير وتحديث مستودعات البيانات وبإستمرار من قبل البنوك التجارية الأردنية حيث تحتوي هذه البنوك على كميات كبيرة من البيانات.
5. ضرورة الاهتمام بالمعرفة وإدارتها والتي يمكن ان تحسن من أداء البنوك التجارية الأردنية وتجعلها في موقع تنافسي مع البنوك الاقليمية.
6. ضروره تركيز البنوك التجارية الأردنية على تبني مفاهيم إدارة المعرفة . وذلك لانه في بعض الاحيان الموجودات المعرفية اكثر اهمية من الموجودات المادية.
7. تقديم كافة التسهيلات لوصول المعرفة الى كافة موظفين في البنوك التجارية الأردنية عن طريق نشرها بواسطة انظمة تكنولوجيا المعلومات المختلفة.

Abstract

The Effect of Knowledge Management on the Relationship Between Business Intelligence and Organizational Performance

(Applied Study in the Jordanian Commercial Banks Sectors)

Prepared By

Reham Moh'd Al-Zaghier

Supervisor

Prof . Mohammed Al-Noaimi

The study aimed to identify the impact of knowledge management in the relationship between business intelligence and organizational performance in the Jordanian commercial banks by monitoring the relationship to apply different processes for business intelligence (data reliability, and user access, and the interaction of the system with other systems, and analytical capabilities) on organizational performance (market share , profitability, liquidity) the existence of knowledge management as a variable broker (knowledge acquisition, knowledge and documentation, and knowledge transfer, and knowledge creation and application of knowledge).

The study population consisted of commercial banks operating in the Hashemite Kingdom of Jordan's (13) Bank. The study sample consisted of managers and heads of departments in the departments of commercial banks operating in the city of Amman.

To achieve the objectives of the study was the use of descriptive analytical method, a questionnaire was developed, consisting of (63) items to

collect information in the field variables of the study, was the use of many of the methods and statistical methods, notably the averages, standard deviations, test labs sprains (Skewness), test the independence of the variables of the study (Multicollinearity), multiple regression analysis, a simple regression analysis and path analysis.

The results showed that was reached after a process of analysis of the study data and assumptions to the number of results, most notably:

- The existence of a correlation statistically significant for the application of business intelligence (data reliability, and user access, and the interaction of the system with other systems, and analytical capabilities) in the organizational performance of the study sample at a level of significance ($\alpha \leq 0.05$).

1. The Data reliability (the lower mean reached 2.65 and the higher average account stood at 3.78) .
2. Interaction of the system with other systems (minimum arithmetic average was 3.57, and the higher average account stood at 3.65) .
3. The analytical capabilities (minimum arithmetic average was 3.49, and the higher average account amounted to 3.71) .
4. User access (minimum arithmetic average hit 3.51 and the higher average account stood at 3.57) .

- The existence of a correlation statistically significant for the application of knowledge management (knowledge acquisition, knowledge and documentation, and knowledge transfer, and knowledge creation and application of knowledge) in organizational performance of commercial banks of Jordan at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$).

1. Knowledge Creation and Acquisition (the lower mean reached 3.05 and the higher average account stood at 3.73) .
2. Knowledge Storing and Documentation (the lower mean reached 3.18, and

the higher average account stood at 3.76) .

3. knowledge Transfer (the lower mean reached 3.05 and the higher average account stood at 3.59) .

4. knowledge creation (the lower mean reached 3.21 and the higher average account stood at 3.58) .

5. Knowledge Application (the lower mean reached 3.45, and the higher average account stood at 3.64) .

- As well as the results showed the presence of a mediator role of knowledge management in managing the impact of business intelligence in organizational performance of commercial banks of Jordan at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$).

Based on study results that have been reached, was presented a set of practical recommendations that will help Jordanian commercial banks in the development of their performance effectively, and include some such :

1. Should Jordanian commercial banks to adopt systems smarter workers in various activities in order to improve the performance of banks in terms of increasing the regulatory market share and improve profitability, increasing the liquidity of the banks.

2. Should Jordanian commercial banks hold integration between Business Intelligence techniques in banks in order to achieve the highest level of data analysis and decision support.

3. Should Jordanian commercial banks keep up with the rapid development of information technology, especially what suits their nature.

4. The development and updating of data warehouses and constantly by the Jordanian commercial banks as these banks have large amounts of data.

5. Attention to the need for knowledge management and which can improve the performance of Jordanian commercial banks in the site and make it

competitive with regional banks.

6. Should focus Jordanian commercial banks to adopt the concepts of knowledge management. And because it is sometimes the knowledge assets are more important than physical assets.

7. Provide all facilities for the arrival of knowledge to all employees in the Jordanian commercial banks through the dissemination of information by various IT systems.

الفصل الأول

المقدمة العامة للدراسة

(1 – 1): المقدمة

يشهد العالم اليوم جملة من التحولات والتغيرات والتطورات التي تؤثر في مختلف مجالاة الحياة سواء كانت اقتصادية، سياسية، اجتماعية أو تكنولوجية ، والتي لا يتوقع لها أن تقف عند حد معين . وتتأثر المنظمات عموما والبنوك خصوصا شأنها في ذلك شأن مختلف قطاعات المجتمع ، بما يجري حولها . والسبب في ذلك أن المنظمات تتعرض الى الضغوط المتنامية من أجل زيادة تحسين نوعية المنتج أو الخدمة التي تقدمها ، والعمل على خفض الكلفة ، والمنافسة بجودة الخدمات والمنتجات ذات التقنية العالية (عبود ، 2007) . ولذلك فإن نوعية وتوقيت تطبيق ذكاء الاعمال (Business Intelligence) في المنظمات عموما والبنوك التجارية خصوصا يمكن أن يعني ليس فقط تحقيق أرباح وتجنب الخسارة بل أيضا أن تبقى منافس وأن تتجنب الافلاس (Bahrami et al, 2012). حيث أن ذكاء الاعمال واحد من أهم المفاهيم في إدارة المنظمات حيث تدل على الاستخدام الامثل لمختلف الموارد المتاحة بما يؤمن استدامة التفوق المنظمي في بيئة سمتها الاساسية التغيير المستمر (Ranjan, 2008).

حيث تمّ طرح مصطلح ذكاء الأعمال من قبل غارتنر Gartner في نهاية العام 1980. و تمّ تعريفه بأنّه الإجراء الموجّه نحو المستخدم والذي يقوم بالوصول إلى المعلومات و استكشافها، ثم تحليل هذه المعلومات، و تطوير طريقة فهمها، مما يؤدي إلى تحسين طريقة اتخاذ القرارات .

أصبح ذكاء الأعمال Business intelligence عنصراً أساسياً في قطاع تكنولوجيا المعلومات. و يعدّ مصطلح ذكاء الأعمال قديماً لكنه كان عاماً أو ذا معنى ملتبس، فلقد كان يستخدم كمرادف لدعم القرار، و التحليل، و مخازن المعطيات. أما الآن فلقد أصبح لذكاء الأعمال تعريف أكثر وضوحاً، وأصبحت له

تطبيقات مفهومة بشكل أفضل. فإذا فسّرنا هذا المصطلح بشكل لغوي فهو يعني ببساطة الذكاء في فهم أعمالك، فبإمكانك فهم أعمالك بتحليلك للعمليات التي تقوم بها في عملك.

ويمكن لإجراء ذكاء الأعمال إعطاء نتائج مؤثرة، و تفصيليّة. و يمكنك باستخدام تقنيات و إجراءات ذكاء الأعمال جعل أعمالك أكثر تأثيراً و أكثر كفاءةً، كما أنها تزيد إيراداتك، وتقلّص تكاليفك، و تحسّن علاقاتك مع زبائنك و مورّديك (Rud,2009).

وتعد إدارة المعرفة من أهم المفاهيم الحديثة ولاسيما بعد إدراك أهمية المعرفة بوصفها ركيزة مهمة في تحقيق أهداف المنظمة (طه ويوحنا، 2013) ، ودورها في التحول نحو اقتصاد المعرفة الذي يركز على الاستثمارات الفكرية غير الملموسة أكثر من تركيزه على الموجودات المادية الملموسة (Davison, 2013). كما أشار (مصالحة، 2013) أن الكثير من المنظمات قد أضطرت الى تغيير أساليبها التقليدية القديمة والبحث عن معارف ومهارات جديدة غير تقليدية تبرز فيها قدرتها على التنافس وحرية الإتصال وتشارك المعرفة. إدارة المعرفة تعنى بتحديد المعلومات ذات القيمة وكيفية الإفادة منها، وفهم الموجودات المعرفية للمنظمة وكيفية استغلالها داخل وخارج المنظمة. فإدارة المعرفة تساعد المنظمة والعاملين على معالجة المشاكل بسرعة وبكفاءة أعلى.

وبالتالي لإحتلال موقع الصدارة بين العديد من المنافسين تسعى المنظمات الى تحسين أدائهم التنظيمي باستمرار من أجل المحافظة على عملائهم الحاليين ومحاولة جذب عملاء جدد لضمان بقائهم منافسين وتحقيق منافع لإصحاب المصالح فيها. فالأداء التنظيمي هو انعكاس لكيفية استخدام المنظمة لمواردها المادية والبشرية واستثمارها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق اهدافها وهو محصلة لكافة العمليات التي تقوم بها المنظمة واي خلل فيها لابد من ان يؤشره الأداء الذي يعد مرآة المنظمة (Daft, 2008). كما أشار (دوسة و حسين، 2008) الى ان الأداء الفعّال للمنظمة يتحقق من خلال

قدرتها على قيامها بإدارة مقدراتها الداخلية التي تمنحها القدرة على التكيف والتأقلم مع المتغيرات البيئية المحيطة بها من اجل الابتكار والتجديد بالشكل الذي يضمن حاجات الزبائن المتغيرة ويحقق اكبر عائد للمنظمة .

ولتحقيق الأداء التنظيمي الفعال تهدف هذه الدراسة الى التحقق من أثر ذكاءالاعمال على الأداء التنظيمي من خلال إدارة المعرفة حيث سيتم تطبيق هذه الدراسة على القطاع المصرفي الأردن .

(1 – 2): مشكلة الدراسة وأسئلتها

للحد من التقلبات والتغيرات التي تجتاح البيئة المصرفية، وللإفادة من حجم بيانات العمليات الداخلية، لجأ العديد من البنوك التجارية إلى استخدام نظم ذكاء أعمال مختلفة تتفاوت في قدراتها الفنية والتنظيمية. فالبنوك التجارية الأردنية تحتاج لمثل هذه النظم لتطوير خدمات تفي بإحتياجات عملائها وتحسين أدائها وزيادة ربحيتها. وعلى الرغم من أن العديد من الشركات قامت باستخدام ذكاء الأعمال إلا أن نسبة كبيرة من مبادرات هذه الشركات في تحقيق المنافع المتوقعة من ذكاء الأعمال لم تنجح (Işık, 2010) . وعليه، يتضح أن تقييم أثر ذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي بوجود إدارة المعرفة أصبح ضرورة. وذلك لإن المعلومات الواردة في تقارير نظم ذكاء الأعمال لابد من تطويرها إلى معرفة ومن ثم دمجها في تنفيذ أنشطة البنك المختلفة لكي تخلق أثراً إيجابياً على الأداء التنظيمي. ولذلك، جاءت هذه الدراسة لسد فجوة في الدراسات السابقة من خلال ربط ذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي بوجود إدارة المعرفة. ويمكن تلخيص مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيس التالي:

ما هو أثر ذكاء الأعمال على الأداء التنظيمي للبنك بوجود إدارة المعرفة كمتغير وسيط ؟ ويتفرع الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما هو أثر ذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي؟

2- ما هو أثر ذكاء الأعمال في إدارة المعرفة؟

3- ما هو أثر إدارة المعرفة في الأداء التنظيمي؟

4- هل يوجد دورر للمتغير الوسيط على أثر ذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي؟

(1 - 3): أهداف الدراسة: تتبلور أهداف هذه الدراسة حول النقاط التالية:

1- التعرف على أثر ذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي في عينة الدراسة.

2- التعرف على أثر ذكاء الأعمال في إدارة المعرفة.

3- التعرف على أثر إدارة المعرفة في الأداء التنظيمي لعينة الدراسة.

4- التعرف على أثر ذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي ودور إدارة المعرفة كمتغير وسيط.

(1 - 4): أهمية الدراسة: تتبع أهمية هذه الدراسة من النقاط التالية:

1. قلة الدراسات العربية التي تناولت بالبحث أثر ذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي بوجود إدارة المعرفة.

2. غالبية الدراسات السابقة تناولت أثر ذكاء الأعمال وإدارة المعرفة في الأداء التنظيمي كلاً على حده، في حين أن مخرجات نظام ذكاء الأعمال يمكن أن تعزز من إدارة المعرفة مما يؤدي إلى تحسين إداء البنك.

3. أهمية التأثير المشترك بين ذكاء الأعمال وإدارة المعرفة لتحسين الأداء التنظيمي (Herschel and Jones, 2005).

(1 – 5): فرضيات الدراسة: من خلال استعراض أدبيات الموضوع، وبناءً على أنموذج الدراسة الوارد في الشكل رقم (1) يمكن صياغة فرضيات الدراسة كالآتي:

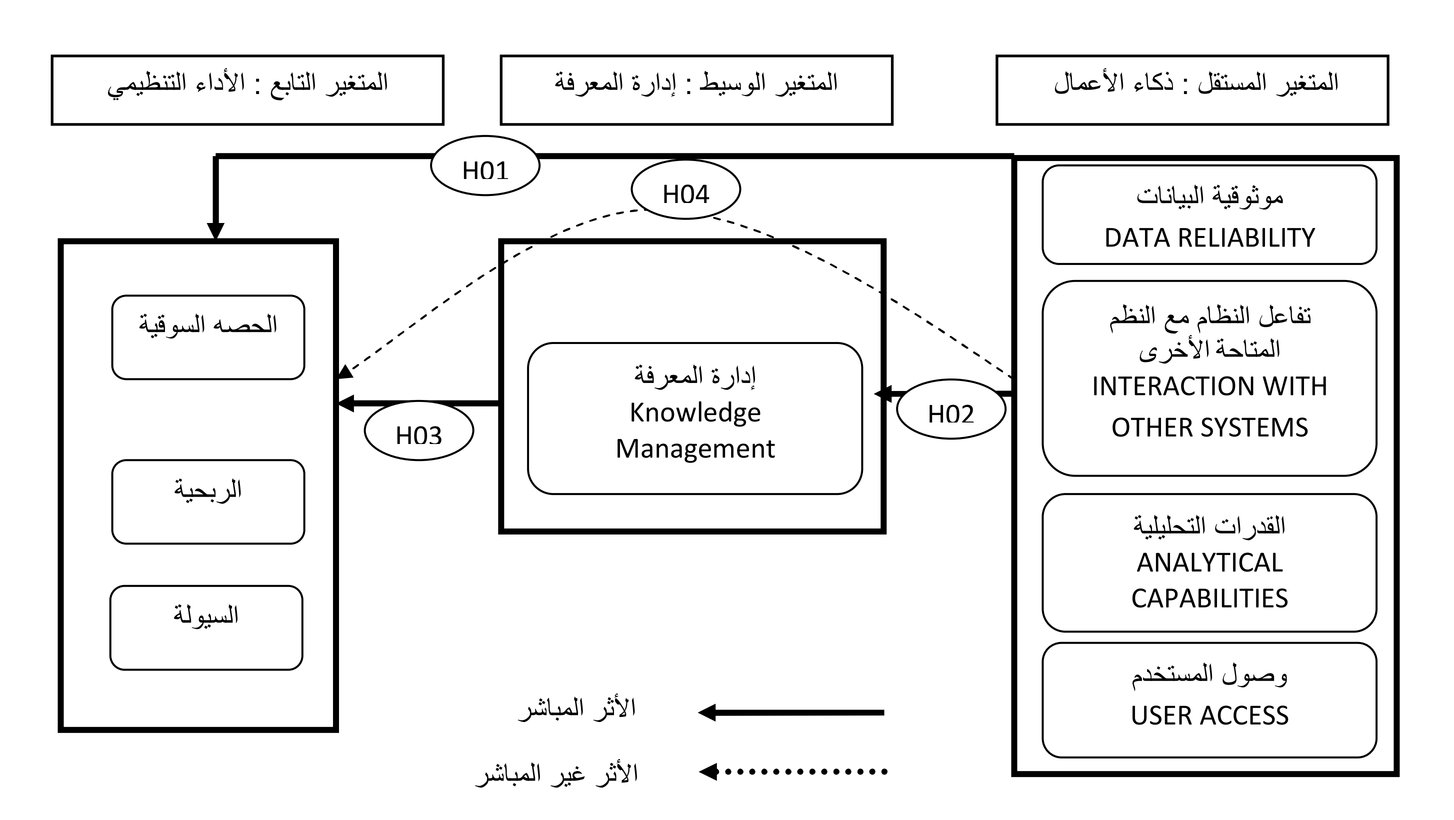
الفرضية الرئيسة الأولى : لايوجد أثر ذو دلالة احصائية لذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي للبنك عند مستوى دلالة 0.05 ≥α.

الفرضية الرئيسة الثانية : لايوجد أثر ذو دلالة احصائية لذكاء الأعمال في إدارة المعرفة عند مستوى دلالة 0.05 ≥α.

الفرضية الرئيسة الثالثة: لايوجد أثر ذو دلالة احصائية لإدارة المعرفة في الأداء التنظيمي عند مستوى دلالة 0.05 ≥α.

الفرضية الرئيسة الرابعة: لايوجد دور وسيط لإدارة المعرفة في أثر إدارة ذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي للبنك عند مستوى دلالة 0.05 ≥α.

(1 – 6): أنموذج الدراسة



شكل رقم(1) : أنموذج الدراسة

تم تحديد متغيرات الدراسة استنادا الى:

المتغير الوسيط: إدارة المعرفة بالاعتماد على :

Allameh et al.(2011);
Zaied et al.(2012); Liao (2009);
Al-Hakim and Hassn (2012).

المتغير المستقل: ذكاء الأعمال بالاعتماد على :

Işık et al.(2013);
Bahrami et al.(2012);
Azma and Mustfapour(2012);
Popovič et al.(2012);
Elbashir et al (2012); Işık(2010).

المتغير التابع: الأداء التنظيمي بالاعتماد على :

Lopez-Nicollas and Merono-Cerdan, 2011;
Chen and Huang(2012); Emadzade et al. (2012); Choi et al.(2008);
Albashir et al. (2008); Fugate et al.(2009).

(1 – 7):حدود الدراسة: تقسم حدود الدراسة الحالية إلى:

الحدود المكانية: تتمثل في إدارات البنوك التجارية الأردنية العاملة في القطاع المصرفي الأردني.

الحدود البشرية: تتمثل في جميع المديرين ورؤساء الأقسام العاملين في إدارات البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان.

الحدود الزمانية: وتتمثل في المدة الزمنية اللازمة لإنجاز هذه الدراسة عام 2014.

الحدود العلمية: ركزت الدراسة الحالية على فهم أثر ذكاء الأعمال ممثلاً بـ (موثوقية البيانات، وتفاعل النظام مع النظم الأخرى المتاحة، والقدرات التحليلية، ودخول المستخدم) كمتغير مستقل وسيتم قياسه بالاعتماد على كلاً من : ;(2010) Işık : Bahrami et al.(2012)
; Azma and Mustfapour(2012); Popovič et al.(2012); Mohammad(2012); Işık et al.(2013); ؛ في الأداء التنظيمي كمتغير تابع ممثلاً بـ(الحصة السوقية والربحية) وسيتم قياسه بالاعتماد على كلاً من: Lopez-Nicollas and Merono-Cerdan, (2011) Chen and Emadzade et al. Huang(2012); Albashir et al. (2008); Fugate et al.(2009); (2012); Choi et al.(2008). ، وإدارة المعرفة كمتغير وسيط ممثلاً بـ(خلق واكتساب المعرفة، وتوثيق واسترجاع المعرفة، ومشاركة المعرفة، وتطبيق المعرفة) وسيتم قياسها بالاعتماد على كلاً من: Allameh et al.(2011); Zaied et al.(2012); Al-Hakim and Hassn(2012); Al-Hakim and Hassn(2011); Liao and Wu(2009) .

(1 – 8):محددات الدراسة: يتوقع للدراسة الحالية أن تواجه المحددات التالية:

1. تبحث هذه الدراسة أثر ذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي والدور الوسيط لإدارة المعرفة. ولم تتنــاول بالدراسة إية متغيرات معدلة للعلاقات المفترضة كجاهزية العاملين لاستخدام نظم وتطبيقــات ذكــاء الأعمال لاكتساب المعرفة وخلق وتطوير معارف جديدة.
2. ركزت الدراسة الحالية على المديرين ورؤساء الأقسام العاملين في إدارات البنوك الرئيسة في مدينة عمان ولم تأخذ بعين الإعتبار المديرين ورؤساء الأقسام العاملين خارج مدينة عمان. إضافة إلى، أن الدراسة الحالية لم تأخذ بعين الاعتبار البنوك التجارية غيــر الأردنيــة والبنــوك غيــر التجاريــة (كالإسلامية مثلاً). لذلك، فإن تعميم نتائج هذه الدراسة سوف يقتصر فقط على البنوك عينة الدراســة وليس على القطاع المصرفي الأردني.
3. سوف تعتمدت هذه الدراسة على الاستبانة في جمع البيانات اللازمة لغايات هذه الدراسة، وهذه الأداة تمثل فقط إدراك المبحوثين لإثر ذكاء الأعمال في إدارة المعرفة والأداء التنظيمي.
4. لم تتطرق هذه الدراسة إلى جميع العوامل التي يمكن أن تلعب دوراً وسيطاً في أثر ذكاء الأعمال في الذكاء التنظيمي للبنوك كجودة المعلومات مثلاً. وذلك، لمحدودية الوقت والجهد الذي يمكن القيام بــه في دراسة واحدة من قبل الباحثه، ولتقديم إطار نظري وأنموذج دراسة يتصف بالدقة والموضــوعية ومعقولية التكلفة.

(1 – 9): التعريفات الإجرائية

الذكاء (Intelligence) : يشير إلى مجموعة من القدرات العقلية التي تتمكن بالقدرة على التحليل ، التخطيط ، حل المشاكل ، سرعة المحاكاة العقلية ، التفكير المجرد ، جمع الأفكار ، التقاط اللغات ، سرعة التعلم ، الأحساس، إبداء المشاعر وفهم مشاعر الاخرين .

ذكاء الأعمال (Business Intelligence): يشير إلى مجموعة متناغمة من العمليات والتكنولوجيا والمنهجيات التي يتم استخدامها لتنظيم البيانات والمعلومات من مصادر مختلفة والعمل على تحويل البيانات الأولية إلى معلومات مفيدة ذات معنى لأغراض الأعمال ،,وبالتالي تطوير معارف وفرص تجارية جديدة تمكن البنك من التنبؤ بسلوك بيئة الأعمال لتحسين الأداء التنظيمي، في كلمات بسيطة، يجعل تفسير البيانات الضخمة ودية. حيث يمكن الاستفادة من الفرص الجديدة وتنفيذ استراتيجية فعالة توفر ميزة تنافسية في السوق والاستقرار على المدى الطويل ، وغالباً ما يهدف استخدام ذكاء الأعمال إلى دعم نظم صنع القرار ((Descion Support Sysytem (DSS) .

ويتألف من الإبعاد التالية (şık et al., 2013) و (Bahrami et al, 2012):

موثوقية البيانات (Data Reliability): تشير إلى مصداقية البيانات التي يتم إدخالها لنظام ذكاء الأعمال في البنك كخلوها من الأخطاء واتساقها ومدى تحديثها بشكل مستمر، وأن السجلات ذات الصلة موجودة ويتم تعبئة الحقول في كل سجل بشكل مناسب، والدقة بأن البيانات تعكس المعلومات الأساسية الفعلية ، وتناسق البانات من وضوحها وأن تكون محددة جيداً بما فيه لتحقيق نتائج مماثلة في التحليلات.

تفاعل النظام مع النظم الأخرى المتاحة (Interaction with other systems) : تشير إلى قدرة نظام ذكاء الأعمال على التفاعل مع النظم الأخرى المتاحة في البنك، كنظام الودائع ونظام القروض ونظام البطاقات الإتمانية وغيرها من النظم بحيث يمكن الدخول إلى البيانات من أي نظام من النظم المتاحة لتوفير رؤية موحدة للبيانات.

القدرات التحليلية (Analytical Capabilities): تشير إلى قدرات نظام ذكاء الأعمال التحليلية المتمثلة بتوفر تقارير تفاعلية والمعالجة التحليلية المباشرة "Online Analytical Processing " و هي عبارة عن فرع من فروع المعرفة التي تمكن المستخدمين من عرض نفس البيانات بطرق مختلفة باستخدام أبعاد متعددة، وتنقيب البيانات"Data Mining" التي تقوم باستخراج البيانات التي لا يمكن الحصول عليها باستخدام Online Analytical Processing من خلال إيجاد أنماط وعلاقات خفية في قواعد البيانات الكبيرة واستنتاج قواعد منها للتنبؤ بالسلوك المستقبلي. وسيناريو تحليل فيما إذا "What If analysis " .

وصول المستخدم (User Access): يشير إلى مدى توفر ذكاء الأعمال للإستخدام، ومدى رضا المستخدمين عنه، من حيث مدى ملائمة البيانات والمعلومات التي يوفرها مع المهام والأنشطة المطلوب تنفيذها.

المعرفة (Knowledge) : اكتساب الحقائق والمعلومات والمهارات عن طريق الخبرة والتعلم ، وقد تكون ضمنية أو صريحة .

إدارة المعرفة (Knowledge Management): تشير إلى سلسلة من العمليات والتكنولوجيا المستخدمة في البنوك التجارية الأردنية لخلق واكتساب وتوثيق واسترجاع ومشاركة وتطبيق المعرفة التي يتم تطويرها من خلال تحليل البيانات التي يتم جمعها عن بيئة العمل الخارجية والداخلية (Zaied et al., 2012).

خلق المعرفة Knowledge Acquisition : تشير إلى قدرة البنوك التجارية الأردنية على خلق معرفة أي تطوير معرفة جديدة لم تكن موجودة سابقا داخل المنظمة من خلال الحوار والمناقشة بين أفراد المنظمة ، واكتساب المعرفة التي تتضمن الحصول على المعرفة الجاهزة من خارج المنظمة ،

ومن خلال الارتباط مع أصحاب المصالح ، وسوف يتم قياسها بالأسئلة من إلى في الاستبانة (Allameh et al., 2011).

توثيق واسترجاع المعرفة Knowledge Retrieval and Documentation : تشير إلى مجموعة من الطرق والوسائل المختلفة التي تستخدمها البنوك التجارية في تخزين المعرفة وتوفيرها للعاملين عند الحاجة إليها من خلال توافر قواعد بيانات تحتوي على جميع أنواع المعرفة المتاحة وسهولة الدخول إليها، واسترجاع ما يلزم من محتوياتها. وسوف يتم قياسها بالأسئلة من إلى في الاستبانة (Zaied et al., 2012).

مشاركة المعرفة Knowledge Sharing: تشير إلى مدى استخدام البنوك التجارية الأردنية للنظم التكنولوجية الحديثة في مشاركة المعرفة المتاحة بين العاملين فيها والإتصال بين الوحدات والأقسام الإدارية داخل المنظمة وفرق العمل ، وما تمثله من مشاركة للمعرفة الضمنية بين أفرادها ، والهدف هو تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة . وسوف يتم قياسها بالاسئلة من إلى في الاستبانة (Allameh et al., 2011).

تطبيق المعرفة Knowledge Application: تشير إلى القدرة على تطبيق المعرفة المطورة في تنفيذ أنشطة البنوك التجارية المختلفة و حل المشكلات التي يمكن أن يواجهها البنك من خلال تطوير منتجات وخدمات معرفية جديدة وتحسين المنتجات والخدمات الحالية ، وسوف يتم قياسها بالاسئلة من إلى في الاستبانة (Zaied et al., 2012).

الأداء التنظيمي للبنك (Organizational Performance) :يضم الإخراج أو النتائج الفعلية للمؤسسة مقاسا ضد مخرجات المقصود بها (الغايات والأهداف)،و سوف يتم قياس الأداء التنظيمي من خلال تطوير عمليات تقديم الخدمة المصرفية وبالتالي انعكاسها على كل من تحقيق حصة سوقية

أكبر من خلال قياسها بنسبة عدد أسهم البنك المتداولة على عدد الأسهم المتداولة للبنوك أجمع ، وربحية أفضل عن طريق قياس العائد على الأصول ، وسيولة أكبر من خلال حساب مجموع النقدية والاستثمارات على الودائع للبنك (Chen and Huang, 2012).

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

(2-1) ذكاء الأعمال

(2-2) إدارة المعرفة

(2-3) الأداء التنظيمي

(2-4) الدراسات السابقة

(2-4-1) الدراسات العربية

(2-4-2) الدراسات الاجنبية

(2-5) ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

يعرض هذا الفصل تفاصيل متغيرات الدراسة (ذكاء الاعمال، إدارة المعرفة والأداء التنظيمي) والعلاقة بينهم وأهم الدراسات السابقة التي تناولت موضوع المتغيرات، حيث يتم عرضها في أربعة أجزاء. يتناول الجزء الأول ذكاء الاعمال والجزء الثاني إدارة المعرفة والجزء الثالث الأداء التنظيمي، أما الجزء الرابع فيعرض الدراسات السابقة.

(2-1) ذكاء الأعمال (Business Intelligence)

تنوعت المفاهيم والتعريفات التي تناولتها الدراسات السابقة لمفهوم ذكاء الاعمال حيث أشار (Turban, 2008) الى أن ذكاء الاعمال هو نظام معلومات يسمح للمخولين باستخدام البيانات من خلال قواعد البيانات بسهولة وسرعة. في حين يرى (Zhou et al, 2007) أن ذكاء الأعمال هو حزمة من التقنيات الجديدة مثل مستودعات البيانات، والمعالجة التحليلية الفورية، والتنقيب عن البيانات، التي تستخدم لمعالجة البيانات الهيكلية وتحليلها. أما من وجهة نظر (Haag et al, 2007) فان مفهوم ذكاء الاعمال يقصد به المعرفة لمتعلقة بالزبائن والمنافسين والمشاركين، والبيئة التنافسية والعمليات الداخلية الخاصة بالمنظمة، والتي تعطي المنظمة القدرة لاتخاذ قرارات الاعمال الفاعلة والمهمة والاستراتيجية. بينما يشير (Dyal, 2009) الى أن مصطلح ذكاء الاعمال يتمثل بمجموعة من التقنيات والادوات والتطبيقات التي تعمل على جمع وتكامل وتحليل وعرض أحجام كبيرة من المعلومات، وذلك لمتخذي القرار.

كما يعرف (حافظ والنقار، 2012) ذكاء الاعمال على أنه النظام الذي يحتوي على البيانات المترابطة وإدارتها وخزنها استعدادا لتحليلها من خلال ادوات تقلل من التعقيدات وتزيد من التميز المعلوماتي للمخطط ولمتخذي القرار. كما أضاف أن ذكاء الاعمال يمثل الاشكال الواسعة للتطبيقات والتقنيات لخزن وتحليل وتقديم البيانات المساعدة لمستخدميها في اتخاذ القرارات مع الاخذ بعين الاعتبار البرامج التحليلية والتنبؤية الاحصائية. ويشير (Kapoor, 2012) الى أن ذكاء الاعمال تشمل المهارات والتكنولوجيات والتطبيقات والعمليات التجارية لاتخاذ قرارات الأعمال الاستراتيجية والتكتيكية بشكل أفضل.

كما بين (Hua et al, 2012) أن ذكاء الاعمال يمكن تعريفه كحلول تتم عن طريق تطبيق تكنولوجيا المعلومات لاسترداد البيانات غير المتجانسة من أجل تفسيرها وتصنيفها، ودمجها، ومن ثم صياغتها الى معرفة يحتمل أن تكون قابلة للاستخدام من خلال توظيف آليات تحليلية.

كما بين (Sharma & Djiaw, 2011) أن تطبيق ذكاء المنظمة ممكن ان يؤدي الى: تحسين اتخاذ القرار، تعامل أفضل مع العملاء، استجابة أسرع للقضايا الرئيسية التي تهم المنظمة، تطوير مهارات العاملين في المنظمة، تحسين الانتاجية، زيادة الارباح، تبادل أفضل للخبرات، تقليل الكلفة، زيادة الحصة السوقية، خلق فرص عمل جديدة و تحسين تطوير المنتجات الجديدة. كما أن (Isik et al, 2013) قد صنف ذكاء الاعمال الى مجموعتين. المجموعة الاولى تسمى (Technological Business Intelligence) وتضم محاور جودة البيانات، التكامل مع الانظمة الاخرى، ووصول المستخدم الى الانظمة. أما المجموعة الثانية فتسمى (Organizational Business Intelligence) وتضم محاور المرونة و دعم إدارة المخاطر.

ويشير (حافظ واخرون، 2012) أن مزايا ذكاء الاعمال يتمثل ب: الاستثمار الامثل للوقت الحقيقي المتاح للأداء، ايجاد المعنى الصحيح للبيانات، قرارات مدعومة بالخبرة الفاعلة، تعلم منظمي صحيح، جغرافيا نظم المعلومات، تكامل نظام الأداء الاداري، مثالية العلاقة مع المستهلك، و تدفق منطقي للمعلومات.

ويشير (ارتيمة واخرون، 2013) أن ذكاء العمال يساعد في استيعاب الوضع السائد لبيئة العمل (التي تتصف بالصعوبة والتعقيد نتيجة سرعة تغيرها)، كما يساعد ذكاء الاعمال في صنع افضل القرار من خلال تجميع وتخزين وتحليل البيانات واستخراج المعلومات والمعرفة ذات المنفعة للمنظمة وتقديم معلومات لحظية ودقيقة ذات قيمة عالية وبيانات ذات اعتمادية متوفرة من عدة مصادر.

من الصعب جدا حصر مكونات ذكاء الاعمال نظرا الى التطور الكبير الذي يطرأ على ذكاء الاعمال، لكن (Işık et al., 2013) وصف مكونات ذكاء الاعمال كما يلي :

1- موثوقية البيانات (Data Reliability):

المنظمات تتخذ قرارات حاسمة استنادا إلى البيانات التي يجمعونها كل يوم، لذلك فمن الأهمية بمكان بالنسبة لهم الحصول على بيانات دقيقة وموثوق بها. هناك أدلة على أن المنظمات من جميع الأحجام تتأثر سلبا من جراء النقص والازدواجية وعدم دقة البيانات التي يستخدمونها. قدرت مجموعة Gartner أن أكثر من 50٪ من مشاريع ذكاء الاعمال خلال عام 2007 ستفشل بسبب المشاكل المتعلقة بجودة البيانات وقدرت TDWI أن المشاكل المتعلقة بجودة بيانات العملاء وحدها تكلف الشركات الأميركية أكثر من 600 مليار دولار سنويا.

البيانات التي تجمع من مصادر المنظمات المختلفة قد تكون غير مؤهلة أو لا يوجد تنسيق للبيانات قد تؤدي إلى أخطاء. على سبيل المثال، إن استخدام البيانات من موقع ويب أو من جداول البيانات من جداول المنظمة قد تحتوي على أخطاء والتي قد لا تكون اكتشفت قبل استخدامها في استقصاء المعلومات. قد تكون موثوقية البيانات مشكلة بالنسبة للبيانات من المصادر الخارجية بسبب عدم وجود آلية لمراقبة والتحقق من صحة إندماجه مع بيانات المنظمة؛ على سبيل المثال، الحصول على البيانات من شبكة الإنترنت. البيانات الداخلية هي أيضا عرضة للخطأ. ضعف عمليات معالجة البيانات، وإجراءات الصيانة في نقص البيانات، وأخطاء في عملية الترحيل من نظام إلى آخر يمكن أن يسبب ضعف موثوقية البيانات.أيضا اذا كان تحليل المعلومات غير دقيق أو غير متسق، فإن المنظمات لا تستطيع أن ترضي عملائها وأن تصل الى توقعات عملائها.

2- تفاعل النظام مع النظم المتاحة الاخرى (Interaction with Other Systems):

ان التفاعل بين ذكاء الاعمال والنظم الأخرى في المنظمة هو عامل حاسم آخر لنجاح ذكاء الاعمال. ينطوي التكامل التي تربط بين مختلف النظم وتطبيقاتها أو البيانات معا، إما فيزيائيا أو وظيفيا، بحيث يمكن إنشاء القيمة وتتجاوز تلك التي يوفرها كل نظام على حدة. في حين أن الكثير من الابحاث حول تفاعل ذكاء الاعمال مع بقية الانظمة تركز تحديدا على تكامل البيانات والأدوات المرتبطة بها، يعتبر دمج الانظمة ذات الصلة، ومخازن البيانات تحديا كبيرا في العديد من القطاعات. على سبيل المثال، وجدت دراسة حديثة لقطاع الطاقة أن هذا الدمج كان واحدا من أكبر اثنين من التحديات التي تواجهها في المضي قدما في تطبيق ذكاء الاعمال.

المنظمات التي تستخدم بيانات من مصادر متعددة وتغذي نظم المعلومات المتعددة من بهذه البيانات، فإن نوعية الاتصال بين هذه النظم يؤثر بشكل مباشر على الأداء العام. مستوى ونوعية التكامل بين

ذكاء الاعمال والأنظمة الأخرى أصبحت في غاية الأهمية لإدارة أداء أنظمة ذكاء الاعمال وضمان نتائج موثوقة. بعض القطاعات تتطلب مستوى أعلى من التكامل بين نظم أكثر من غيرها، مثل تلك التي تشارك في التعاملات المالية، ورصد وتحسين أسعار السلع الأساسية، أو التقاط وتحليل البيانات المتدفقة في الوقت الحقيقي أو شبه الوقت الحقيقي. الأعداد المتزايدة والمتنوعة من مصادر بيانات ذكاء الاعمال في العديد من المنظمات وضع ضغوط متزايدة على التكامل بين الأنظمة التي تستمد تلك البيانات لانجاز اعمالها. تفضل العديد من المنظمات أن تكون تطبيقات نظم المعلومات الخاصة بهم تتفاعل على مستويات متعددة بحيث يمكن أن يحدث تكامل أعمال المشاريع. هذا التكامل يمكن أن يكون على مستوى البيانات، ومستوى التطبيق، ومستوى العمليات التجارية، أو مستوى المستخدم؛ ومع ذلك، لا يتم عزل هذه المستويات الأربعة عن بعضها البعض. يجب على المنظمات إيجاد طرق لإدارة التكامل بنجاح في إطار نظم ذكاء الاعمال وبين ذكاء الاعمال وغيرها من نظم المعلومات. على الرغم من أن تكامل البيانات توفر رؤية موحدة لبيانات، وتكامل التطبيقات يوحد تطبيقات الاعمال إدارة تدفق الأحداث. وتتوفر لهذه الأنواع من التكامل التكنولوجيات المختلفة. كما توفر هذه التقنيات فوائد بالنسبة للمستخدمين النهائيين، مثل تقليل الوقت الذي يقضيه في التغييرات الإدارية وقضايا التدريب.

3- القدرات التحليلية (Analytical Capabilities):

تعد تقنيات تحليل البيانات من التقنيات التي المهمة جدا في تطبيقات ذكاء الاعمال وذلك لدورها في اعادة تشكيل المعلومات وتقديمها للمستفيد بطرق مختلفة والتي قد تعطي قيمة مضافة للمعلومات.

يمكن تقسيم القدرات التحليلية كما يلي:

– المعالجة التحليلية الفورية (Online Analytical Processing): يمكن من خلال المعالجة التحليلية الفورية إدارة ومعالجة وعرض البيانات بشكل متعدد الابعاد لأغراض التحليل، فضلا عن دعم عملية اتخاذ القرار واستحداث التقارير بالاستناد الى مستودع البيانات (يوسف وزكر، 2013). ىتمثل دور المعالجة التحلىلىة بتوفىر قدرات التحلىل المباشر للبىانات المطلوبة لكي يتم الاجابة على تساؤلات صناع القرار وقد صممت المعالجة التحليلية الفوررية OLAP لكي تعمل بكفاءة مع بيانات المنظمة حسب النموذج المتعدد الابعاد من البيانات بالاستناد الى نموذج نموذج مصمم لتلبية الاستفسارات المعروضة من قبل المحللين وصانعي القرارات. وتقوم OLAP بتنظيم بيانات مستودع البيانات بشكل مكعب متعدد الابعاد لتوفير أكبر قدر ممكن من القدرات التحليلية.

– تقنيات التنقيب عن البيانات (Data Mining): ىعد أسلوب التنقىب عن البىانات ذا أهمىة كبىرة في معالجة البىانات وتحلىلها للوصول الى معلومات مفىدة وأنماط وعلاقات غىر معروفة والتي يمكن من خلالها التنبؤ بالسلوك المستقبلي. ومن التعريفات المعاصرة للتنقيب عن البيانات ىتمثل في أنها عبارة عن التقنىات المستخدمة لاستخلاص المعرفة المفيدة والضمنىة من بين أعداد كبىرة من البىانات وىمكن القول بأن العلاقة بين ذكاء الاعمال وتقنيات التنقيب عن البيانات تتمثل يقدرة هذه التنقيات على القيام بتحليلات احصائية ومنطقية لمجموعة كبيرة من البيانات والبحث عن الانماط التي تستطيع دعم عملية اتخاذ القرار .

4– وصول المستخدم (User Access):

أدوات ذكاء الأعمال لديها قدرات متعددة وتخدم أغراض مختلفة. ولأن المنظمات لها أهداف متعددة ومستخدمين مختلفين ضمن بيئة ذكاء الاعمال، فإن المنظمات قد تحتاج إلى استخدام تطبيقات ذكاء اعمال مختلفة مع طرق وصول مختلفة. بعض المنظمات توفر لمستخدمين أنظمة ذكاء الاعمال

الوصول غير المحدود لتحليل البيانات وأدوات استحداث التقارير، والبعض الآخر يقدم وصول مقيد نسبيا.

على الرغم من أن معظم التطبيقات على شبكة الإنترنت هي سهلة نسبيا للاستخدام، خاصة بالنسبة للمستخدمين غير التقنيين، نجد أن تطبيقات سطح المكتب مخصص للمستخدمين محددين بحيث يوفر لهم وظائف متخصصة لتحليل أكثر فعالية.

تطبيقات الويب قد تزيد نجاح ذكاء الاعمال من خلال توفير تحليل أسرع، في حين أن تطبيقات المكتب قد يزيد ذلك من خلال تسهيل عملية صنع القرار بفعالية أكثر. احتياجات وصول المستخدم تختلف داخل المنظمة. على سبيل المثال، على المستوى العملي، قد يحتاج المستخدمون لتعقب العمليات التشغيلية الأساسية والوصول إلى البيانات في الوقت الحقيقي تقريبا، في حين قد يحتاج مديري المستوى التنفيذي لمراقبة تنفيذ الأهداف الاستراتيجية في جميع أنحاء المنظمة وبالتالي، تحتاج المنظمة الى مستويات مختلفة من وصول المستخدمين.

بغض النظر عن ما إذا كانت المنظمة تفضل استخدام تطبيقات مختلفة أو مجموعة ذكاء اعمال واحدة، فمن المهم أن تتطابق مع أنواع القدرات للمستخدمين. في حين أن بعض المنظمات تحد من وصول المستخدم من خلال ممارسة التفويض / المصادقة والتحكم في الوصول، والبعض الآخر يفضل السماح بالوصول الكامل لجميع أنواع المستخدمين من خلال نهج تطبيقات شبكة الإنترنت. فمن الأهمية بمكان أن تقوم المؤسسات بتحقيق التوازن الضروري للسماح للمستخدمين من استخدام انظمة ذكاء الاعمال والوصول إلى المعلومات لتتناسب أنواع القرارات التي يتخذها المستخدمون.

(2-2) إدارة المعرفة (Knowledge Management)

تعد إدارة المعرفة من الأساسيات المطلوب العمل بها لغرض التطبيق الفاعل والكفوء لإدارة الأداء بوصفها ركيزة مهمة في تحقيق أهداف المنظمة ودورها في التحول نحو اقتصاد المعرفة الذي يركز على الاستثمارات الفكرية غير الملموسة أكثر من تركيزه على الموجودات المادية الملموسة، مما يجعلنا نفكر جديا في كيفية الاستفادة منها في خلق عناصر بشرية مؤهلة وقادرة على الحصول على المعرفة من مصادرها المختلفة وتسخيرها لجعلها قادرة على مواكبة التطورات واستخدامها بأعلى كفاءة ممكنة لتحسين الأداء التنظيمي (طه ويوحنا، 2013).

كما يصف (مصالحة، 2013) إدارة المعرفة بأنها التقنيات والأدوات والموارد البشرية المستخدمة لجمع وإدارة ونشر المعرفة ضمن المنظمة. أما (Hackett, 2003) فقد عرفها بأنها مدخل نظامي متكامل لإدارة المشاركة وتفعيلها في كل أصول معلومات المنظمة بما في ذلك قواعد البيانات، الوثائق، السياسات والاجراءات فضلا عن تجارب وخبرات سابقة لدى العاملين في المنظمة. كما أشار (ياسين، 2007) أن المعرفة كمفهوم تمثل البيانات والمعلومات والأفكار والاكتشافات والخبرات والنتائج والتعليمات والتوصيات والأخبار والملاحظات والأحداث والتحليلات ذات الصلة المباشرة وغير المباشرة وهي التغذية العكسية للمنظمة أو الفرد على حد سواء.

وقد أكد (Lamb, 2002) أن المعرفة هي أحد المصادر الاستراتيجية المهمة للمنظمة حيث تتركز أهمية إدارة المعرفة في تعظيم القيمة البشرية للعاملين في المنظمة، تنمية وإدارة رأس المال الفكري، تنمية المهارات الابداعية، تعظيم الاستفادة من جميع البيانات والمعلومات في المنظمة، المساهمة في الحفاظ على التميز التنافسي لمنظمات الاعمال و المساهمة في تنسيق نشاطات المنظمة لتحقيق أهدافها (اسحق، 2013).

يتباين الباحثون في تحديد أنشطة وعمليات ومراحل إدارة المعرفة، فعرفها (العتيبي، 2006) على أنها العمليات التي تساعد المنظمات في الحصول على خلق المعرفة واختبارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها وتحويلها لمعلومات هامة وخبرات تمتلكها المنظمة، إذ تعد ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة كاتخاذ القرارات وحل المشكلات والتخطيط الاستراتيجي وغيرها. ويعرفها (حريم، ٢٠٠٩) بأنها النشاطات والعمليات المتعلقة باكتساب وبناء المعرفة والمحافظة عليها من خلال ترميزها وتخزينها واستيعابها ونقلها والمشاركة فيها وتطبيقها لتحقيق أهداف المنظمة. وتقسم عمليات نظم إدارة المعرفة الى أربعة عمليات رئيسية (خلق واكتساب المعرفة، تخزين واسترجاع وتوثيق المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة) (الكبيسي، ٢٠٠٥) ، (المعاني ، ٢٠٠٩).

وقد عمل (عبدالقادر، 2010) بالمقارنة بين تصنيفات المعرفة كما يلي:

التصنيف الاول:

- المعرفة الظاهرية -: وهي المعرفة الموثقة المنتظمة التي يسهل التعبير عنها بشكل واضح وكتابتها ونقلها إلى الآخرين ونشرها بينهم بسهولة بشكل وثائق أو عن طريق وسائل التعليم والاتصال ,وتتعلق المعلومات الظاهرية بالمعلومات الموجودة والمخزنة في نظام المعلومات في المنظمة ومنها الإجراءات , المسندات ,معايير العمليات.
- المعرفة الضمنية -: وهي المعرفة المبنية بالأساس على الخبرات الشخصية والقواعد البديهية المكتسبة لأداء العمل ولذلك هي معرفة يصعب تحويلها بالتكنولوجيا بل أنها تنتقل بالتفاعل الاجتماعي.

التصنيف الثاني:

- المعرفة الشخصية -: وتتمثل بالخبرات والقيم والتوقعات والمعلومات كافة التي تميز فردا عن غيره من الإفراد وهي نتيجة صحة لذكاء وتعليم ومثابرته في تكوين هذه المعرفة.
- المعرفة الامتلاكية -: وهي المعلومات والخبرات كافة التي يمتلكها شخص ما أو جماعة أو منظمة لغرض الاستفادة منها.

- المعرفة العامة –: وهي المعلومات والخبرات كافة التي تكون في متناول الجميع

ا

لتصنيف الثالث:

- المعرفة العامة –:وهي المعرفة التي لها حرية الانتقال وهي رخيصة الثمن عند نقلها
- المعرفة الخاصة –: وهي المعرفة التي تتطلب مصاريف نقل مرتفع نسبيا

مما سبق يمكن اعتبار إدارة المعرفة على أنها كافة الانشطة الفردية والجماعية التي تهدف الى تكوين المعرفة المطلوبة واستخدامها لتحقيق أهداف المنظمة.

و تتكون أبعاد إدارة المعرفة مما يلي: (Allameh et al., 2011) و (Zaied et al., 2012)

1– خلق واكتساب المعرفة (Knoweledge Creation and Aquisition):

يبين (طه، 2013) أنه يقصد بها العملية التي تسعى من خلالها المنظمة من الحصول على المعرفة، ولا يعني اكتساب المعرفة حصول المنظمة على معرفة جديدة، ولكنه يعني مدى قدرة المنظمة على ابداع المعرفة، ويشير ابداع المعرفة الى قدرة المنظمة على تطوير أفكار وحلول مبتكرة بإعادة ترتيب ومزج المعرفة الصريحة والضمنية من خلال التفاعلات التي من شأنها تكوين حقائق ومعان جديدة. أن قنوات اكتساب المعرفة تعمل على استقطاب العاملين الجدد، وخاصة المتميزين منهم، من خلال الشبكات الخارجية بين المنظمة والمنظمات الاخرى.

ان هناك تقنيات لاكتساب المعرفة تتوزع على فئتين رئيسيتين، الأولى فئة التقنيات التقليدية مثل المقابلات وكذلك الملاحظة والمعايشة في ميدان العمل. والثانية فئة التقنيات غير التقليلدية والتي

يستخدمها مهندس المعرفة بهدف جمع المعرفة الضمنية واستقطابها، وهي العصف الذهني التقليدي و العصف الذهني الالكتروني واعداد خرائط المعرفة.

عرف (المعاني، 2009) خلق المعرفة على أنه" إيجاد المعرفة واشتقاقها وتكوينها داخل المنظمة". ويضيف (المصالحة، 2013) أن خلق المعرفة يعد من من أكثر عمليات نظم إدارة المعرفة أهمية من خلال امتلاك المعرفة اللازمة لتحقيق أهدافها. ويتم خلق واكتساب المعرفة من المصادر الداخلية : كالوثائق والسجلات والعاملين، أو من المصادر الخارجية: كالشراء أو الإنترنت.

2- تخزين وتوثيق المعرفة (Knowledge Storing and Documentation):

قد تبذل المنظمة جهداً كبيرا في اكتساب المعرفة، الا أنها قد تكون عرضة لفقدها سواء بالنسيان او تعثر سبل الوصول اليها. ومن هنا فإن تخزين المعرفة واسترجاعها عند الحاجة يشكل عنصرا مهما من عناصر إدارة المعرفة، ويسمى بالذاكرة التنظيمية التي يتم التعرف عن طريقها على معرفة الماضي واحداثه في الانشطة التنظيمية. وتشير الى المعرفة الصريحة، والنوع الثاني هو الذاكرة العرضية ويقصد بها المعرفة المحددة والمرتبطة بموقف معين في سياق محدد كاتخاذ قرار معين (طه واخرون، 2013).

ويشير (المصالحة، 2013) إلى أهمية الذاكرة التنظيمية، فالمنظمات تواجه خطرا كبيرا نتيجة لفقدانها للكثير من المعرفة التي يحملها الأفراد الذين يغادرونها لسبب أو لآخر، وبات خزن المعرفة والاحتفاظ بها مهم جدا لا سيما للمنظمات التي تعاني من معدلات عالية لدوران العمل، والتي تعتمد على التوظيف والاستخدام بصيغة العقود المؤقتة والاستشارية لتوليد المعرفة فيها، لأن هؤلاء الأشخاص يأخذون معرفتهم الضمنية غير الموثقة معهم عندما يتركون المنظمة، أما المعرفة التي يتم توثيقها تبقى مخزونة في قواعدها. ويتم خزن المعرفة من خلال أنواع متعددة من وحدات

التخزين. وتتضمن حفظ المعلومات التي يمتلكها العاملون، وذلك بالمحافظة على العاملين المميزين في المعرفة في المنظمة، وتحويل هذه المعرفة إلى بناء داخلي يتضمن اخراج المعرفة الضمنية من أذهانهم عن طريق التدريب والحوار وتنظيمها على نحو يكون في متناول جميع افراد المنظمة. وكذلك حفظ المعرفة الظاهرة الموجودة في المنظمة كالوثائق والسجلات والكتيبات المتعلقة بالسياسات والإجراءات وتوثيقها باستخدام وسائط التخزين المتطورة.

3- تحويل المعرفة (Knowledge Transfer):

التحويل هي عملية تحويل المعرفة المكتسبة من مصادر خارجية وداخلية إلى أشكال مفيدة وقابلة للتطبيق لتحسين العمليات الإنتاجية والتجارية (Zaied et al., 2012). ويضيف (اسحق، 2013) أنها تعني نشر المعرفة ومشاركتها بين أفراد المنظمة اذ يتم توزيع المعرفة الضمنية عن طريق اساليب كالتدريب والحوار، أما المعرفة الصريحة فيمكن نشرها بالوثائق والنشرات الداخلية والتعلم والمهم في عملية التوزيع هو ضمان وصول المعرفة الملائمة الى الشخص الباحث عنها في الوقت الملائم. ويضيف (صوالحة، 2013) أن تحويل المعرفة يمكن أن تتم على مستويين الفرد أو المنظمة، فالمشاركة على مستوى العاملين تتمثل في الحديث إلى زملاء العمل لمساعدتهم في عمل الأشياء بشكل أفضل وأسرع وأكثر فاعلية .أما على مستوى المنظمة تشير إلى خلق المعرفة وتنظيمها واعادة استخدامها ونقل المعرفة المبنية على الخبرة الموجودة في داخل المنظمة واتاحتها لمنظمات أخرى.

4- تطبيق المعرفة (Knowledge Application):

تطبيق المعرفة هو عملية الاستخدام الفعلي للمعرفة. تطبيق المعرفة تمكن المنظمات باستمرار على ترجمة الخبرات التنظيمية وتحويلها إلى منتجات. كما يمكن تعريف تطبيق المعرفة على أنه جعلها أكثر ملائمة للاستخدام في تنفيذ نشاطات المنظمة وأكثرها ارتباطا بالمهام التي يقوم بها.

ويضيف (اسحق، 2013) أنها غاية إدارة المعرفة، وتعني استخدام هذه المعرفة في الوقت المناسب، واستثمار فرصة تواجدهما في المنظمة، اذ يجب أن توظف في حل المشكلات التي تواجه المنظمة، ويجب أن يستهدف هذا التطبيق تحقيق اهداف المنظمة واغراضها. كما يضيف (صوالحة، 2013) أن تطبيق المعرفة هو قدرة المنظمة على استعمال المعرفة المبدعة أو المكتسبة وتطبىقها من خلال ربطها بالواقع العملي والإفادة منها في حل المشكلات واغتنام الفرص واتخاذ القرارات وترجمتها إلى سلع وخدمات وعملىات. كما ان تطبىق المعرفة ىتطلب تهىئة بىئة منظمة للوصول إلى أقصى درجة استفادة ممكنة من المعرفة، بحىث تكون بىئة مشجعة على الإدارة الفعالة للمعرفة، ومن ثم ىمكن تخزىن ونقل وتطبىق المعرفة.

(2-3) الأداء التنظيمي (Organizational Performance)

يحظى الأداء التنظيمي كمفهوم وكممارسة باهتمام متزايد من قبل الباحثين ومن قبل المنظمات ولا سيما في ظل البيئة المعاصرة المتسمة بالتعقيد والتغير المستمر. ويتفق أغلب الباحثين أن الأداء التنظيمي هو ليس انعكاسا للمعايير المالية والاقتصادية فحسب، انما هو مفهوم واسع يشمل معايير نوعية داخلية وخارجية تعكس قدرة المنظمة على تحقيق مجموعة واسعة من الاهداف تجاه اطراف عدة العاملين والمساهمين والزبائن والإدارة والمجتمع (دهام، 2010).

كما يمثل الأداء التنظيمي مفهوماجوهريا لمنظمات الأعمال على نحو عام اذ يتطلب من المنظمة لبلوغ أهدافها سواء كانت اقتصادية أم اجتماعية وضع الخطة والسياسات والبرامج التي تحدد للإدارة كيفية

إدارة مواردها بطريقة رشيدة و ومتابعة نتائج أعمالها من خلال نظام رقابة يبين نسب تنفيذ الأعمال والصعوبات والمشاكل التي تواجه التنفيذ وكيفية التغلب عليها من خلال نظام متكامل لتقويم الأداء الشامل للمنظمة (الحمداني وبدوي، 2011).

كما تستعرض (الفاعوري، 2013) الأداء التنظيمي على أنه قدرة المنظمة على استخدام مواردها بكفاءة وانتاج مخرجات متناغمة مع أهدافها ومناسبة لمستخدميها. كما تضيف بأن الأداء التنظيمي أنه منظومة متكاملة لنتاج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية.

كما يشير (,Alhakem & Hassn) أن الأداء التنظيمي هو مقارنة النتائج المتوقعة مع تلك الفعلية، والتحقيق في الانحرافات عن الخطط وتقييم الأداء الفردي ودراسة التقدم المتحقق نحو تحقيق الغايات المستهدفة. لذلك فإن قياس الأداء التنظيمي يمكن أن يقدم المزيد من المساعدة للمديرين لتقييم الأنشطة التنظيمية والحفاظ على الوضع التنافسي أو التفوق على المنافسين.

ويضيف (Elbashir, 2008) أن المقاييس المستخدمة لقياس الأداء التنظيمي مثل عائد الاستثمار ونمو المبيعات يمثل الأهداف التنظيمية والميزة التنافسية التي تعزز علاقة المنظمة مع منافسيها.

كما بين (دوسة و حسين، 2008) أن مؤشرات الأداء التنظيمي مختلفة، فمنها تعتمد على المؤشرات السلوكية مثل المسؤولية الاجتماعية ، وتطوير رأس المال البشري والتكييف ، والرضا ، ودوران العمل. في حين تعتمد بعض مؤشرات الأداء التنظيمي الاخرى على المؤشرات الاقتصادية مثل الكفاءة ، وزيادة الارباح ، ونمو المبيعات، والحصة السوقية ، والانتاجية .

ويشير (دوسة و حسين، 2008) ان الأداء التنظيمي هو انعكاس لكيفية استخدام المنظمة لمواردها المادية والبشرية واستثمارها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق اهدافها. أم هو محصلة لكافة

العمليات التي تقوم بها المنظمة واي خلل فيها لابد من ان يؤشره الأداء الذي يعد مرآة المنظمة. فالأداء الفعّال للمنظمة يتحقق من خلال قدرتها على إدارة قدراتها الداخلية التي تمنحها القدرة على التكيف والتأقلم مع المتغيرات البيئية المحيطة بها من اجل الابتكار والتجديد بالشكل الذي يضمن حاجات الزبائن المتغيرة ويحقق اكبر عائد للمنظمة لغرض تحقيق اهدافها واهداف المنتفعين منها.

هنالك العديد من الابعاد التي تمثل الأداء التنظيمي للمنظمة والتي تسعى المنظمة الى تحقيقها كما يلي: (Chen and Huang, 2012) و (ورد و حسن، 2010) و (الكروي، 2013)

1- الربحية : وهي العوائد التي تحققها المنظمة والتي بدونها لن تستطيع المنظمة النمو والتطويروالتوسيع في مجال اعمالها.

2- الحصة السوقية: والتي تقاس بنسبة الحصة السوقية للمنظمة الى الحصة السوقية لاكبر منظمة في السوق.

3- السيولة: السيولة بشكل عام هي وجود سيولة نقدية تحت اليد أو موجودات قابلة للتحويل إلى سيولة نقدية بسهولة وبكلف معقولة للإيفاء بالتزامات المنظمات في المديونية أو الاستثمار أو غيرها من الأمور المناط بها.

(2-4) الدراسات السابقة:

يعرض هذا الجزء أهم الدراسات العربية والإجنبية التي تناولت موضوع الدراسة.

(2-4-1) الدراسات العربية:

- دراسة (باسردة ، 2006) بعنوان: " تكامل إدارة المعرفة والجودة الشاملة وأثره على الأداء : دراسة تطبيقية في شركات الصناعات الغذائية اليمنية " .

حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على التكامل بين إدارتي المعرفة والجودة الشاملة وإبراز دوره في تحسين أداء المنظمات وتعزيزه ، وطبقت على عشر شركات يمنية خاصة تعمل في مجال الصناعات الغذائية كعينة للدراسة ، واتبع الباحث أسلوب المنهج الوصفي التحليلي ، وقد جمعت البيانات من الهيئة الإدارية العليا لتلك الشركات عن طريق الاستبيان الذي صمم باعتماد سلسلة زمنية للأداء مدتها أربع سنوات من 2001 إلى 2004 وجرى تحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS , وقد توصلت الدراسة إلى وجود تكامل وعلاقة ارتباط قوية بين إدارة المعرفة وإدارة الجودة الشاملة. وأثر معنوي لذلك التكامل على أداء الشركات .

- دراسة (التميمي والخشالي، 2008) بعنوان: " دور الثقة بين أفراد الجماعة في تحديد استراتيجية إدارة المعرفة " .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة الثقة بين أفراد الجماعة واختيار الجامعات الأردنية الخاصة لإستراتيجية إدارة المعرفة .وقد جمعت البيانات الازمة للدراسة عن طريق استبانة صممت لهذا الغرض ، من عينة مكونة من (336) عضو هيئة تدريس من الأكاديميين العاملين في الأقسام العلمية في (13) جامعة خاصة.وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها تمثل وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استراتيجيتي التوجه نحو النظام في إدارة المعرفة.

- دراسة (أبو فارة ، خليل 2008) بعنوان: " دور عمليات إدارة المعرفة في فاعلية أنشطة المؤسسات الأهلية في القدس الشرقية " .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع عمليات إدارة المعرفة في المؤسسات الأهلية في القدس الشرقية من خلال رصد واقع تطبيق العمليات المختلفة لإدارة المعرفة ، وإبراز دور إدارة المعرفة في تحقيق فاعلية أنشطة هذه المؤسسات. وقد تعرفت هذه الدراسة على أهم المعيقات التي تواجه

تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الأهلية في القدس الشرقية. وقد تم وضع مجموعة من الأسئلة والفرضيات التي عالجت مشكلة الدراسة بأبعادها المختلفة. وقد أظهرت النتائج أن المؤسسات الأهلية في القدس الشرقية بقطاعاتها المختلفة تستخدم إدارة المعرفة. كذلك أظهرت النتائج وجود علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية $\alpha \leq 0.05$ بين تطبيقات إدارة المعرفة وفاعلية أنشطة المؤسسات الأهلية في القدس الشرقية. وفي ضوء نتائج هذه الدراسة فقد تم تقديم مجموعة من التوصيات التي تعزز استخدامات إدارة المعرفة وتعزز فاعلية المؤسسات الأهلية في القدس الشرقية.

- دراسة (السعايدة، 2009) بعنوان: " نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على الأداء المؤسسي : دراسة ميدانية لشركات الاتصالات الأردنية " .

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر نظم معلومات الموارد البشرية على الأداء المؤسسي في شركات الاتصالات الأردنية ،واختلاف هذا الأثر باختلاف نوع الشركة ، وكذلك اختلافه باختلاف العوامل الشخصية والوظيفية ، وتم مسح مجتمع الدراسة كاملاً ، والمكون من العاملين في الموارد البشرية في أربع شركات أردنية ، وطبقت الدراسة على (307) موظفاً وموظفة ، وتوصلت النتائج إلى مجموعة من النتائج أهمها : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظم معلومات الموارد البشرية على الأداء المؤسسي في شركات الاتصالات الأردنية .

- دراسة (الجبالي ،2012) بعنوان: " أثر تنظيم المعرفة في فاعلية أداء البنوك التجارية الأردنية :دراسة تطبيقية في قطاع البنوك التجارية الأردنية " .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تنظيم إدارة المعرفة في البنوك التجارية من خلال رصد واقع تطبيق العمليات المختلفة لإدارة المعرفة (نشر وتقاسم وتوزيع المعرفة ، توليد واكتساب المعرفة ، تنظيم وخزين واسترجاع المعرفة ، تطبيق المعرفة) وكما هدفت إلى التعرف على مستوى فاعلية

أنشطة البنوك التجارية في العاصمة عمان.وتكون مجتمع الدراسة من جميع البنوك الأردنية والبالغ عددها (16) بنكاً ، أما عينة الدراسة تكونت من (151) موظفا في البنوك التجارية الأردنية ،وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أبرزها : استخدام البنوك لتنظيم المعرفة من خلال ممارسة عملياتها المختلفة .

– دراسة (حافظ وآخرون ، 2012) بعنوان: " الاستثمارات الفاعلة لذكاء الاعمال وفقا لمدخل رأس المال الاجتماعي عرض نظري تحليلي " .

يركز هذا البحث على أن الزيادة المفرطة والتعمق في الأدوات والوسائل والعمليات التي تسعى إلى تقديم التسهيلات للمنظمة من الجانب الميكانيكي والمتمثل بذكاء الأعمال، في الوقت الذي يجب فيه عدم تناسي الجانب العضوي الثري النابع من القدرات الفكرية الإنسانية والتي تتعهد عمليات المنظمة وتوجيه غاياتها عبر بعد رأس المال الاجتماعي. وهنا ضرورة أيجاد المركب المتناسق للربط بين المتغيرات وحقيقة الاحتياجات المنظمية في ظل بيئة ثابتة على عدم الاستقرار.

– دراسة (الزبن، 2013) بعنوان: " أثر تطبيقات نظم الأعمال الإلكترونية في ذكاء المنظمة : دراسة ميدانية في شركات الأدوية الأردنية " .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيقات نظم الأعمال الإلكترونية في ذكاء شركات الأدوية في عمان ، وتم تطوير استبانة خاصة لذلك ،وتألف مجتمع الدراسة من جميع مديري الأقسام العاملين في شركات الأدوية البالغ عددها 13 شركة ، ونظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة تقرر أن يكون مجتمع الدراسة هو عينة الدراسة ، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان أهمها إن مستوى تطبيقات شركات الأدوية الأردنية في عمان لنظم الأعمال الإلكترونية هي بشكل عام مرتفع المستوى ، وهناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتطبيقات نظم الأعمال الالكترونية في ذكاء المنظمة .

- دراسة (المصالحة ، 2013) بعنوان: " أثر ممارسة عمليات نظم إدارة المعرفة في ذكاء المنظمة : دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي" .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ممارسة عمليات نظم إدارة المعرفة في ذكاء المنظمة في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي . حيث تم تطوير استبانة خاصة تناولت جوانب الموضوع ،حيث تألف مجتمع وعينة الدراسة من جميع الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي ، وأظهرت نتائج الدراسة ان هناك أثراً ذا دلالة إحصائية لعمليات نظم إدارة المعرفة في ذكاء المنظمة .

- دراسة (جويحان ، 2013) بعنوان: " أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي للمنظمات الصناعية : دراسة ميدانية على الشركات الصناعية العاملة في منطقة سحاب الصناعية "

.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة على الأداء الإستراتيجي للمنظمات العاملة في مدينة الملك عبدا لله الثاني الصناعية – سحاب ، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة تقيس مدى تطبيق أبعاد ثقافة الجودة في المنظمات الصناعية العاملة في مدين سحاب ، وتكونت عينة الدراسة من(220) موظف يمثلون(72) منظمة . حيث توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كا من أهمها (1) أن واقع تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في المنظمات محل الدراسة كان متوسطاً (2) وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد إدارة الجودة الشاملة على الأداء الاستراتيجي للمنظمات .

- دراسة (يوسف وزكر، 2013) : " ذكاء الأعمال ودوره في فاعلىة التجارة الإلكترونىة معمارىة مقترحة لشركة الحكماء لصناعة الأدوىة والمستلزمات الطبىة في محافظة نىنوى "

هدفت الدراسة إلى تحليل بيئة شركة أدوية ومستلزمات طبية في نينوى وذلك للتحقق من مدى جاهزيتها لتطبيق ذكاء الاعمال فيها. وتتمل أهمية البحث في القيمة المضافة للمنظمات المستفيدة والمتمثلة بالمنافع التي يمكن تحقيقها عند اعتماد تطبيقات التجارة الالكترونية، فضلا عن ترشيد القرارات من خلال الاعتماد على تطبيقات الاعمال الذكية من قبل القائمين على إدارة تلك المنظمات وانعكاس ذلك على زيادة قدرتها على المنافسة. ولقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج كان من أبرزها عدم لجوء الشركة لاعتماد تقنيات ذكاء الاعمال. كما أن التجارة الالكترونية تم اعداده على نحو غير تفاعلي. فضلا عن انخفاض مستوى جاهزية البنية التحتية المتعلقة ببرمجيات ذكاء الاعمال.

- دراسة (ارتيمة وآخرون ، 2013) بعنوان: "ذكاء الاعمال ,اثره على الابداع التقني "دراسة حالة لشركة أدوية الحكمة" .

هدفت هذه الدراسة الى دراسة أثر ذكاء الاعمال والمتكون من المتغيرات مستودعلت البيانات، التنقيب عن البيانات والمعالجة التحليلية المباشرة على الابداع التقني وقد أجريت هذه الدراسة على شركة أدوية الحكمة الأردنية.

وقد تم التوصل الى بعض النتائج منها هو وجود أثر ذو دلالة احصائية لذكاء الاعمال بأبعاده في الابداع التقني وقد أوصت الدراسة على ضرورة اعتماد المنظمات على تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تطوير أعمالها لما تتميز به من الدقة في انجاز العمل، وكذلك ترسيخ مفهوم الابداع التقني لدى المنظمات والذي يحقق لها الميزة التنافسية في سوق العمل.

(2-4-2) الدراسات الاجنبية:

- **دراسة (Herschel & Jones, 2005) بعنوان:**

" Knowledge Management and Business Intelligence: The Importance of Integration "

الهدف من هذا البحث هو تقديم تحليل شامل للفرق بين ذكاء الأعمال (BI) وإدارة المعرفة (KM) ووضع إطار عمل لربط كلا المفهومين. وجد الباحثان أن ذكاء الاعمال يركز على المعرفة الصريحة، ولكن إدارة المعرفة تشمل المعرفة الضمنية والصريحة على حد سواء. كلا المفهومين يعزز من عملية التعلم ، وصنع القرار ، والتفاهم. كما يفسر هذا البحث طبيعة التكامل بين ذكاء الاعمال وإدارة المعرفة وتبين أن BI يجب أن ينظر إليه باعتباره مجموعة فرعية من KM.

- **دراسة (Elbashir et al, 2008) بعنوان:**

" Measuring the Effects of Business Intelligence Systems: The Relationship between Business Process and Organizational Performance "

يهدف هذا البحث الى تطوير اداة قياس جديدة مبنية على فهم خصائص أنظمة ذكاء الاعمال. ثم استخدام اداة القياس لدراسة العلاقة بين أداء العمليات التجارية والأداء التنظيمي، وإيجاد فروق ذات دلالة إحصائية في قوة العلاقة بين قطاعات الصناعة. أجريت هذه الدراسة على 612 منظمة في أستراليا تستخدم برمجيات ذكاء أعمال.

- دراسة (Ranjanet al, 2008) بعنوان:

"Business Justification with Business Intelligence "

تهدف هذه الدراسة الى لايجاد المبررات التجارية والمتطلبات لدمج ذكاء الأعمال (BI) في المنظمات لأن العديد من المنظمات التي لديها بالفعل نظم لجمع البيانات و المعلومات، غالبا ما يجدون أنفسهم في وضع حيث ليس لديهم أي أدوات أو خرائط طريق لوضع البيانات والمعلومات الكثيرة حيز الاستخدام لاتخاذ القرارات الاستراتيجية.

- دراسة (Sharma, 2011) بعنوان:

"Realizing the Strategic Impact of Business Intelligence Tools "

الهدف من هذا البحث هو استكشاف مدى فعالية ذكاء الأعمال (BI) وذلك من أجل تمكين الموظفين في المنظمة من تشارك المعرفة. كما يهدف هذا البحث الى الى فهم تطبيقو تأثير تطبيق أدوات ذكاء الاعمال على الصناعة من خلااستخدام بطاقة الادوات المتوازن (Balance Scorecard).

- دراسة (Yap and Rashid, 2011) بعنوان:

"Competitive Intelligence Practices and Firm Performance "

تبحث هذه الدراسة مستوى ممارسات ذكاء الاعمال التي تقوم بها الشركات المدرجة العامة الماليزية، والعلاقة بين ذكاء الاعمال التنافسية وأداء الشركات. وقد تم جمع البيانات من 123 شركة في مختلف فئات الصناعة. يتم استخدام ذكاء الاعمال التنافسية معظمها في اتخاذ القرارات الاستراتيجية المتعلقة بتوسيع القدرات، وتطوير المنتجات الجديدة، والتحالف الاستراتيجي. أشارت النتائج أن الشركات

الرسمية التي تستخدم ذكاء الاعمال تحقق نموا وربحية أكثر من الشركات غير الرسمية التي تستخدم ذكاء الاعمال.

- دراسة (Bahrami, 2012) بعنوان:

"Innovation in Market Management by Utilizing Business Intelligence: Introducing Proposed Framework "

تناولت هذه الدراسة عمليات إدارة السوق حيث رأى الباحثون أن ضرورة وجود الابتكار والتطوير في هذه العمليات، كما تناولت الدراسة تعريف ذكاء الاعمال من وجهات نظر مختلفة. كما تم اقتراح اطار عمل يمثل أبعاد واهداف ذكاء الاعمال وذلك لتمكين المنظمات من الاستفادة بشكل كبير من ذكاء الاعمال.

- دراسة (Radivojevi , Tepši, 2012) بعنوان:

" Business Intelligence as a Force of Better Business Competitiveness in Bosnia And Herzegovina "

قام الباحث بدايةً بالتطرق الى أهمية البيانات والمعلومات في ذكاء الاعمال والمعرفة التي بصفتها ستوفر القدرة التنافسية وتحقيق الميزة التنافسية ورضا الزبائن ، حيث ان نظم ذكاء الاعمال هم قادة في الاعمال الإلكترونية من تحويل البيانات الخام إلى معلومات ومعرفة وذكاء ، وان تكون المنظمة رائدة في مجال عملها ،خاصة بوجود التحدي المتمثل في النمو الاقتصادي العالمي ، حيث تمت هذه الدراسة على الشركات الصناعية في بوسنة والهرسك , وتم التوصل إلى أن ذكاء الاعمال يمكن ان يؤثر على مؤشرات الأداء في تشغيل نظام الأعمال كل ما هو في علاقة مباشرة بالقدرة التنافسية للبلد على حده ، بحيث يمكن أن تستجيب بسرعة لتغيرات السوق و اتخاذ قرارات تجارية جيدة ، إلا إذا

كان لديهم المعلومات و المعرفة المناسبة التي يمكن أن توفر تنفيذ مفهوم ذكاء الأعمال .لأن ذكاء الأعمال يمكن أن تستفيد بتسريع عمليات صنع القرار كرد فعل على أنشطة المنافسة ، و تحسين القدرة التنافسية عن طريق تحسين التعاون و التواصل بين إدارات الوحدات التنظيمية وأيضاً مع البيئة (العالم الخارجي) . و من كل هذا يمكن أن ننظر إلى ذكاء الأعمال أنه يمكن توفير القدرة التنافسية أفضل لمنظمة الأعمال .

- دراسة (Zaied, 2012) بعنوان:

“ The Role of Knowledge Management in Enhancing Organizational Performance “

يهدف هذا البحث الى فهم العوامل التي تشارك في تنفيذ مفهوم إدارة المعرفة لتعزيز الأداء التنظيمي. كما انه يهدف ايضا الى توفير أداة تقييم تساعد المؤسسات على تقييم قدراتها لإدارة المعرفة وتحديد الثغرات المحتملة القائمة في نظم إدارة المعرفة واقتراح بعض الطرق الممكنة لتعزيز الأداء التنظيمي.

- دراسة (Al–Hakim & Hassan, 2012) بعنوان:

“ The Relationships among Knowledge Management Processes, Innovation, and Organisational Performance in the Iraqi MTS “

يهدف هذا البحث الى دراسة العلاقات بين عمليات إدارة المعرفة، والابتكار، والأداء التنظيمي في قطاع الاتصالات المتنقلة العراقية. يرى الباحثان أن وجهة عمليات المعرفة هي القدرات الأساسية للابتكار الفعال والأداء التنظيمي. أظهرت النتائج أن عمليات إدارة المعرفة كان لها أثر إيجابي ذات دلالة إحصائية ومباشر على الابتكار. بالإضافة إلى ذلك، يوجد أثر إيجابي على العلاقة المباشرة

لعمليات إدارة المعرفة مع الأداء التنظيمي، لكنه لم يكن ذا دلالة إحصائية. الأهم من ذلك، فإن النتائج تشير إلى أن عمليات إدارة المعرفة كان لها أثر إيجابي وذات دلالة إحصائية في الأداء التنظيمي من خلال تأثير دور وسيط جزئي للابتكار.

- **دراسة (Emadzade, 2012) بعنوان:**

" Knowledge Management Capabilities and Organizational Performance "

هدفت هذه الدراسة الى دراسة تأثير موارد محددة لإدارة المعرفة على الأداء التنظيمي. كما تظهر النتائج أن بعض مصادر المعرفة (الهيكل التنظيمي على سبيل المثال، وتطبيق المعرفة) ترتبط مباشرة في الأداء التنظيمي. في حين أن بعض مصادر المعرفة الاخرى (مثل التكنولوجيا، وتحويل المعرفة)، لا ترتبط مباشرة في الأداء التنظيمي.

- **دراسة (Isik et al, 2013) بعنوان:**

" Business Intelligence Success: The Roles of BI Capabilities and Decision Environments "

يتناول هذا البحث دور بيئة القرار (Decision Environment) في مدى تطبيق قدرات ذكاء الاعمال من اجل انجاح تطبيق ذكاء الاعمال ككل. درس الباحثون بيئة القرار من خلال أنواع القرارات المتخذة واحتياجات معالجة المعلومات في المنظمة. النتائج التي توصل اليها الباحثون تشير إلى أن القدرات التكنولوجية مثل جودة البيانات، والوصول إلى المستخدم وتكامل ذكاء الاعمال مع النظم الأخرى مهمة جدا لنجاح ذكاء الاعمال، بغض النظر عن بيئة القرار. ومع ذلك، تؤثر بيئة

القرار على العلاقة بين نجاح ذكاء الاعمال وقدراته، مثل إلى أي مدى يدعم ذكاء الاعمال المرونة والمخاطر في عملية صنع القرار.

(2-5) ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

إن أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة يمكن تلخيصه بالاتي:

- تعددت الاتجاهات البحثية للدراسات السابقة، التي هدفت الى بيان أثر ذكاء الاعمال أو إدارة المعرفة أو الاثنين معا على الأداء التنظيمي في منظمات ذات اتجاهات مختلفة منها صناعية، طبية وتجارية. في حين تسعى الدراسة الحالية الى معرفة أثر ذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي بوجود إدارة المعرفة في البنوك التجارية الأردنية.
- تعددت المتغيرات التي تم قياسها في الدراسات السابقة العربية منها والاجنبية. أما في الدراسة الحالية تم الاعتماد على عوامل لقياس متغيرات الدراسة الحالية تختلف مع الدراسات السابقة خاصة في قياس عوامل ذكاء الاعمال حيث تم الاعتماد على (Isik, 2013).

الفصل الثالث

منهجية الدراسة (الطريقة و الإجراءات)

(3- 1): منهج الدراسة

(3 - 2) : مجتمع الدراسة وعينتها

(3 – 3) : مصادر الحصول على المعلومات

(3 - 4) : صدق الأداة

(3 - 5) : ثبات أداة الدراسة

(3 - 6): متغيرات الدراسة

(3 – 7) : المعالجة الاحصائية

(3 - 8) : إجراءات الدراسة

الفصل الثالث

منهجية الدراسة (الطريقة و الإجراءات)

(3- 1): منهج الدراسة

تعد هذه الدراسة إستطلاعية، حيث اعتمدت على أسلوب المنهج الوصفي التحليلي ، الـذي يتـضمن مسح للأدب النظري بالرجوع الى المراجع والمصادر والدوريات العلمية لبنـاء الإطـار النظـري للدراسة ، والبحث الميداني ، للقيام بجمع البيانات والمعلومات لتحقيق أهداف الدراسة.

(3 – 2) : مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع هذه الدراسة من جميع العاملين في البنوك التجارية العاملـة فـي القطـاع المـصرفي الأردني والبالغ عددهم 13 بنك، وتكونة عينة الدراسة من جميع المديرين ورؤساء الأقسام العـاملين في الإدارة العليا والوسطى في إدارات البنوك التجارية الأردنية العاملة في مدينة عمان ، حيـث تـم اختيارهم لمعرفتهم وتعاملهم المباشر بنظم ذكاء الاعمال فـي المؤسـسة وإدراكهـم للمـصطلحات والأنظمة والعمليات

(3 – 3) : مصادر الحصول على المعلومات

و لتحقيق أهداف الدراسة النظرية منها و التطبيقية ، تم الاعتماد على مـصدرين للحـصول علـى المعلومات ، وهي :

أ. المصدر الثانوي : الإطار النظري ، والدراسات السابقة ، والذي تم فيه الإعتماد على مـا أورده الباحثيين من مفاهيم ومضامين في موضوع الدراسة الحالية .

ب. المصدر الأولي : الجانب التطبيقي ، وتم الإعتماد فيه على الاستبانة التي تم إعدادها بناء على أحدث الدراسات التي إجريت في الموضوع. وقامت الباحثه بتصميم وتطوير مفردات الاستبانة ، بالاستناد الى الادب النظري المتعلق بموضوع الدراسة ، بحيث تغطي جميع متغيرات الدراسة وفرضياتها. وتألفت الاستبانة من ثلاثة إجزاء: الجزء الأول: يتعلق بمجموعة من المتغيرات الديمغرافية كالعمر، والنوع الإجتماعي، والمستوى التعليمي، وعدد سنوات الخبرة والتي تساعد في وصف خصائص عينة الدراسة. أما الجزء الثاني: فيتعلق بذكاء الأعمال والمتمثل بالإبعاد التالية: موثوقية البيانات وتم قياسه بالاسئلة1-8 في استبانة الدراسة. وصول المستخدم وتم قياسه بالاسئلة 9-11 في استبانة الدراسة. وتفاعل النظام مع النظم الأخرى المتاحة وتم قياسها بالاسئلة12-15 في استبانة الدراسة. والقدرات التحليلية وتم قياسها بالاسئلة16-20 في استبانة الدراسة.. أما الجزء الثالث: فيتعلق بقياس إدارة المعرفة وتم قياسها بالاسئلة من 21-60 في استبانة الدراسة: اكتساب المعرفة بالاسئلة 21-27، وتوثيق المعرفة بالاسئلة من 28-33. ونقل المعرفة بالاسئلة 34-42. وخلق المعرفة بالاسئلة 43-52. وتطبيق المعرفة بالاسئلة 53-60. والجزء الرابع الذي يتعلق بالأداء التنظيمي وتم قياسه بـ 3 اسئلة في استبانة الدراسة. وتم قياس جميع فقرات الاستبانة المتعلقة بالجزء الثاني والثالث والرابع وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي المتدرج من (1- غير موافق بشدة ، 2- غير موافق ، 3- محايد ، 4- موافق ، 5- موافق بشدة). ويوضح الملحق رقم (1) استبانة الدراسة.

(3 – 4) : صدق الأداة

الصدق الظاهري (صدق المحتوى) : تم عرض الإستبانة على هيئـــة محمكـــين مـــن ذوي الخبـــرة والإختصاص بمجال البحث ، وتصميم الاستبانات في مجالات العلوم الادارية والتربويـــة (القيـــاس والتقويم) ، حيث تم الأخذ بالمقترحات والتوصيات الواردة منهم حول مدى وضوح عباراتها وتمثيلها لمتغيرات الدراسة ، وجرى تعديل بعض مفرداتها وفقاً لارائهم ومقترحاتهم ، وذلك لزيـــادة درجـــة صدقية إداة الدراسة وسهولة فهمها من قبل أفراد عينة الدراسة.ونظراً لحداثة موضوع الدراسة وعدم توفر دراسات في البيئة العربية والأردنية قاست المتغيرات الواردت في هذه الدراسة تم الاعتماد على الدراسات الإجنبية ذات العلاقة، إذ تم أولاً تبني مفردات الاستبانة باللغة الإنجليزية ثم تم ترجمتها إلى اللغة العربية من قبل خبير ترجمة معتمد لضمان عدم فقدان معنى بعض العبارات عند ترجمتها مـــن اللغة الإنجليزية إلى العربية. ومن ثم مراجعتها من قبل مجموعة من الباحثين ذوي الإهتمام بموضوع ذكاء الأعمال وإدارة المعرفة للتأكد من أن الترجمة لم تغفل أي معنى متداول في الجانب التطبيقي في البنوك التجارية. وبعد كافة الإجراءات السابقة تم طباعة نسخة نهائية من الإستبانة إرسلت إلى أفراد عينة الدراسة.

(3 – 5) : ثبات أداة الدراسة:

ولحساب ثبات أداة الدراسة قامت الباحثه باستخدام طريقة معادلة الاتساق الداخلي باستخدام اختبار كرونباخ ألفا (α) حيث كانت قيم كرونباخ ألفا لجميع متغيرات الدراسة وللاستبانة بشكل عام أعلى من نسبة الحد الإدنى (60%)، التي تعد مقبولة في البحوث والدراسات الإجتماعية .Hair et al (2006)، والجدول (1) يوضح ذلك.

الجدول (1)

قيم معاملات الاتساق الداخلي باستخدام اختبار كرونباخ ألفا

	المحور	**الفقرات**	**معامل الثبات (α)**
ذكاء الأعمال	موثوقية البيانات	8–1	0.66
	وصول المستخدم	11-9	0.84
	تفاعل النظام مع النظم الأخرى	15-12	0.83
	القدرات التحليلية	20-16	0.87
ذكاء الأعمال		**20-1**	**0.91**
إدارة المعرفة	اكتساب المعرفة	27-21	0.82
	توثيق المعرفة	33-28	0.82
	نقل المعرفة	42-34	0.84
	خلق المعرفة	52-43	0.91
	تطبيق المعرفة	60-53	0.89
إدارة المعرفة		**60-21**	**0.96**
الأداء التنظيمي		**63-61**	**0.82**
الاستبانة ككل		**63-1**	**0.97**

(3 – 6): متغيرات الدراسة

تتألف هذه الدراسة من ثلاث أنواع من المتغيرات هي : المتغير المستقل: ذكاء الأعمال ويتمثل بالابعاد التالية : موثوقية البيانات، وتفاعل النظام مع النظم الأخرى، والقدرات التحليلية، ووصول المستخدم. المتغير الوسيط: إدارة المعرفة. والمتغير التابع: الأداء التنظيمي وتألف من الإبعاد التالية: الحصة السوقية، والربحية، والسيولة.

(3 – 7) : المعالجة الاحصائية

وبعد جمع البيانات ، والمعلومات اللازمة حول متغيرات الدراسة ، تم ترميزها ،وإدخالها إلى الحاسب الآلي لاستخراج النتائج الإحصائية ، حيث الاستعانة بالبرمجية الخاصة بالاساليب الاحصائية للعلوم الاجتماعية statistical package for social science (SPSS) و SmartPLS 2.0 M3 لمعالجة البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية من أفراد عينة الدراسة، وبالتحديد فان الباحثه قامت باستخدام الأساليب الإحصائية التالية للإجابة عن اسئلة الدراسة واختبار فرضياتها :

1. الإحصاء الوصفي : لوصف خصائص عينة الدراسة وبيان مدى تمثيلها لخصائص المجتمع الي تم سحبها منه .
2. اختبار معامل تضخم التباين (VIF) Variance inflation factorواختبار التباين المسموح (Tolerance) للتأكد من عدم وجود ارتباط عال (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة.
3. اختبار معامل الالتواء (Skewness and Kortusis) و–Kolmogorov Smirnov test (K–S test)ذلك للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.
4. تحليل الإنحدار البسيط (Simple Regression) لاختبار علاقة الأثر بين متغيرات الدراسة.

5. تحليل الإنحدار المتعـــدد (Multiple Regression) والأنحـــدار المتعـــدد التـــدريجي stepwise Regression لاختبار صلاحية أنموذج الدراسة وبيان أهم العومل تأثيراً فـــي المتغيـــر الوســـيط والمتغيرالتابع.

6. تحليل المسار (Path Analysis): لإختبار الأثر غير المباشر لذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي بوجود إدارة المعرفة.

(3 – 8) : إجراءات الدراسة

1. قامت الباحثة بتناول الإطار النظري والدراسات السابقة بالتوسع الملائم لتغطية كافة الجوانب المتعلقة بمتغيرات الدراسة وإبعادها.
2. تحديد وقياس متغيرات الدراسة ، حيث اعتمدت الباحثه على طرق قياس المتغيـــرات الـــواردة فـــي الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة والتي تم ثبوت مصداقيتها وموثوقيتها .
3. عملت الباحثة على تحكيم إستبانة الدراسة من قبل مجموعة من المختصين للتحقق من مصداقيتها.
4. قامت الباحثة بتوزيع الاستبانة على المبحوثين ثم محاولة جمع أكبر قدر من الاســـتبانات الموزعـــة ليصار الى ترميزها وتفريغها ضمن البرنامج الإحصائي .
5. تم ادخال و ترميز الاستبانات الصالحة للتحليل إلى برنامج SPSS.
6. تم تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة والاجابة عن اسئلتها في الفصل التالي.

الفصـــل الرابـــع

عرض النتائج ومناقشتها

(4-1) المقدمة

(4-2) الإحصاء الوصفي للمتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة

(4-3) الإحصاء الوصفي لفقرات الدراسة

(4-4) اختبارات جاهزية وصلاحية البيانات لتحليلات الإنحدار

(4-5) اختبار فرضيات الدراسة

الفصـــل الرابـــع

عرض النتائج ومناقشتها

(4-1) المقدمة:

يعرض هذا الفصل أهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة وفحص فرضياتها باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS 17 وSmartPLS 2.0 M3 والذي يعتمد منهج Structural Equation Modeling (SEM). ولوصف خصائص عينة الدراسة تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وكذلك تم استخدام اختبارات الانحدار البسيط واختبارات الانحدار المتعدد، المتعدد التدريجي و تحليل المسار لاختبار فرضيات الدراسة.

(4-2) الإحصاء الوصفي للمتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة:

يتكون مجتمع هذه الدراسة من جميع العاملين في البنوك التجارية العاملـــة فـــي المملكـــة الأردنيـــة الهاشمية، وتكونت عينة الدراسة من المدراء ورؤساء الاقسام في إدارات البنوك التجاريـــة الأردنيـــة العاملة في مدينة عمان كما هو مبين في الجدولين (2-1) و (2-2)، حيث تم توزيع (220) استبانة على مجتمع الدراسة ، وتم استعادة (200) استبانة وبعد الفرز تم استبعاد (10) استبانات منها لعـــدم صلاحيتها لأغراض التحليل الاحصائي، فتمثلت عينة الدراسة النهائية بـــ (190) استبانة، والتي تمثل ما نسبته تقريباً (86.4%) من مجتمع الدراسة.

جدول (2-1): البنوك التجارية الأردنية

الرقم	اسم البنك	عدد الاستبانات الموزعة	الاستبانات المسترجعة	
			العدد	النسبة
1	البنك العربي	26	25	%12.5
2	بنك الإسكان للتجارة والتمويل	30	30	%15
3	بنك الأردن	20	18	%9
4	بنك الاستثمار العربي الأردني	16	15	%7.5
5	البنك الأردني الكويتي	16	15	%7.5
6	بنك المؤسسة العربية المصرفية	16	10	%5
7	بنك القاهرة عمان	16	12	%6
8	بنك المال الأردني	16	14	%7
9	البنك التجاري الأردني	16	16	%8
10	البنك الأهلي الأردني	16	16	%8
11	البنك الاستثماري	16	14	%7
12	بنك سوسيته جنرال/ الأردن	6	6	%3
13	بنك الاتحاد	10	9	%4.5
المجموع		220	200	%100

جدول (2-2) : الرتب الوظيفية لموظفي البنوك المستهدفين بالدارسة

	مدير عام مساعد	مدير تنفيذي	مدير إدارة	مدير مركز	مدير وحدة	مدير قسم	المجموع
البنك العربي	2	4	6	6	4	4	26
بنك الإسكان للتجارة والتمويل	2	8	8	4	4	4	30
بنك الأردن	–	2	3	7	5	3	20
بنك الاستثمار العربي الأردني	1	2	3	3	4	3	16
البنك الأردني الكويتي	1	3	2	4	3	3	16
بنك المؤسسة العربية المصرفية	–	2	2	5	4	3	16
بنك القاهرة عمان	1	3	3	4	2	3	16
بنك المال الأردني	1	3	4	2	4	2	16
البنك التجاري الأردني	–	2	3	6	3	2	16
البنك الأهلي الأردني	1	3	2	3	3	4	16
البنك الاستثماري	1	2	4	2	4	3	16
بنك سوسيته جنرال/ الأردن	–	1	1	2	1	1	6
بنك الاتحاد	1	2	2	2	3	–	10

وفيما يلي عرض للتوزيع الديمغرافي لعينة الدراسة.

جدول رقم (3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية (%)
أقل من 20 سنة	1	0.5
20-24 سنة	25	13.2
25-29 سنة	66	34.7
30-34 سنة	41	21.6
35-39 سنة	25	13.2
40 سنة فأكثر	32	16.8
المجموع	190	%100

نلاحظ من الجدول رقم (2) أعلاه إن حوالي 35% من أفراد عينة الدراسة تراوحت أعمارهم بين 25-29 سنة، وتقريباً 22% تراوحت أعمارهم بين 30-34 سنة، و 13.2% تراوحت أعمارهم بين 35-39 سنة. كما يلاحظ من الجدول رقم (2) أن 99% من أفراد عينة الدراسة تراوحت أعمارهم بين 20-40 سنة وهم في سن الشباب ويدركون أهمية تعبئة الاستبانة لنجاح الدراسة.

جدول رقم (4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية (%)
ذكر	137	72.11
أنثى	53	27.89
المجموع	190	100%

نلاحظ من الجدول رقم (3) أن افراد عينة الدراسة توزعوا حسب متغير الجنس كالآتي: (72.11%) للذكور و(27.89%) للإناث وهي نسب طبيعية في هذا القطاع، حيث أن العنصر النسائي حتى هذه اللحظة لم يتمكن من اختراق المراكز الإدارية العليا في القطاعين العام والخاص باستثناء بعض الحالات المحدودة. وهذا ربما يعود إلى ثقافة البلدان العربية التي تتميز بالذكورية والتي تعطي الأولوية في تولي المراكز الإدارية للذكور أكثر من الأناث حتى لو كانت المؤهلات متساوية.

جدول رقم (5) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

المستوى الدراسي	التكرار	النسبة المئوية (%)
ثانوية عامة	2	1.1
دبلوم (كلية مجتمع)	35	18.4
بكالوريوس	118	62.1
دبلوم عال	3	1.6
ماجستير	31	16.3
دكتوراه	1	0.5
المجموع	190	100.0

يلاحظ من الجدول رقم (4) أن أفراد عينة الدراسة توزعوا حسب المستوى التعليمي كالآتي: بنسبة (1.1%) الثانوية العامة، ونسبة(18.4%) للدبلوم المتوسط، ونسبة (62.1%) للبكالوريوس، ونسبة (1.6%) دبلوم عال، ونسبة (16.3%) للماجستير، ونسبة (0.5%) للدكتوراه. ويلاحظ من الجدول رقم (4) أن 80% من أفراد عينة الدراسة يحملون بكالوريوس فأكثر وهذا يشير الى إعتماد البنوك التجارية على الكفاءات المؤهلة لإنجاز أعمالها. وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة يمتلكون مستوى

تعليمي مرتفع يمكنهم من إجابة فقرات الاستبانة بموضوعية وحيادية، كما يتوقع أن يكون لديهم معرفة تامة بنظم ذكاء الأعمال ودورها في تحسين إدارة المعرفة مما ينعكس إيجاباً على الحصه السوقية وربحية وسيولة البنك.

جدول رقم (6)

توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية (%)
أقل من 5 سنوات	44	23.2
5-9 سنوات	74	38.9
10-14 سنة	31	16.3
15-19 سنة	22	11.6
20 سنة فأكثر	19	10
المجموع	190	%100

يلاحظ من الجدول رقم (5) أن أفراد عينة الدراسة تراوحت خبراتهم بنسبة (23.2%)لأقل من 5 سنوات، ونسبة (38.9%) من 5-9 سنوات، ونسبة (16.3%) من 10-14 سنة، ونسبة (11.6%) من 15-19 سنة، ونسبة (10%) للذين لديهم خبرة 20 سنة فأكثر. ويلاحظ من الجدول رقم (5) أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة هم من يتملكون 5-9 سنوات خبره. كما أن أكثر من (55%) من أفراد عينة الدراسة يمتلكون بين 5 و 14 سنة خبرة. وهذا يشير إلى أن أفراد عينة الدراسة يمتلكون خبرة كافية تمكنهم من إجابة فقرات الاستبانة بموضوعية ودقة. كما أن خبرتهم كافية لتقييم أثر ذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي للبنك من خلال إدارة المعرفة.

(3-4) الإحصاء الوصفي لفقرات الدراسة

تم الاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات والتي تشمل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة والفقرات المكونة لكل متغير، وقد تم مراعاة أن يتدرج مقياس ليكرت (Likert-type Scale) المستخدم في الدراسة كما يلي:

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
5	4	3	2	1

واعتماداً على ما تقدم فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها على النحو الآتي: (3.67 – فما فوق: مرتفع)، (2.34–3.66: متوسط)، (2.33 – فما دون : منخفض). وفقاً للمعادلة التالية: القيمة العليا – القيمة الدنيا لبدائل الإجابة مقسومة على عدد المستويات، أي :

3/(5−1) = 4/3 = 1.33 وهذه القيمة تساوي طول الفئة.

وبذلك يكون:

- المستوى المنخفض من 1 + 1.33 = 2.33 أو أقل
- ويكون المستوى المتوسط من 2.34 + 1.33 = 3.67 أي من 2.34 الى 3.67
- ويكون المستوى المرتفع من 3.68 الى 5

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على استجابات أفراد عينة الدراسة عن إبعاد ذكاء الأعمال وإدارة المعرفة والأداء التنظيمي للبنك، وفيما يلي عرض للتحليل

الوصفي لمتغيرات الدراسة اعتماداً على استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وفيما يلي عرض لهذه النتائج.

1- ذكاء الأعمال

يشتمل على إربعة إبعاد رئيسية هي: موثوقية البيانات، وصول المستخدم، وتفاعل النظام مع النظم الأخرى، والقدرات التحليلية. وفيما يلي عرض للإحصاء الوصفي المتعلق بكل من تلك الإبعاد.

1.1- موثوقية البيانات

الجدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات بعد موثوقية البيانات مرتبة ترتيباً تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى حسب المتوسط
Q3	البيانات الداخلية التي تجمع لنظام ذكاء الاعمال في البنك دقيقة.	3.78	0.87	1	مرتفع
Q4	البيانات الداخلية التي تجمع لنظام ذكاء الاعمال في البنك تُحدث باستمرار.	3.73	0.91	2	مرتفع
Q1	البيانات الداخلية التي تجمع لنظام ذكاء الاعمال في البنك موثوقة.	3.72	0.89	3	مرتفع
Q5	البيانات الخارجية التي تُجمع لنظام ذكاء الاعمال في البنك موثوقة.	3.62	0.97	4	متوسط
Q8	البيانات الخارجية التي تجمع لنظام ذكاء الاعمال في البنك تُحدث باستمرار.	3.59	0.85	5	متوسط
Q7	البيانات الخارجية التي تجمع لنظام ذكاء الاعمال في البنك دقيقة.	3.55	0.95	6	متوسط

Q6	هناك تناقضات في البيانات الخارجية المغذية لنظام ذكاء الاعمال في البنك.	2.78	1.11	7	متوسط
Q2	هناك تناقضات في البيانات الداخلية المغذية لنظام ذكاء الاعمال في البنك.	2.65	1.16	8	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	**3.43**	**0.96**		**متوسط**

يتضح من الجدول رقم (6) أن المتوسطات الحسابية لموثوقية البيانات تراوحت ما بين (3.78 و 2.65) ، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.43)، وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت الفقرة رقم (3) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.78)، وبانحراف معياري (0.87)، وهي من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على ما يلي: **(البيانات الداخلية التي تجمع لنظام ذكاء الاعمال في البنك دقيقة)**. وفي المقابل، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (1) بمتوسط حسابي (2.65) وبانحراف معياري (1.16)، وهي من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على ما يلي: **(هناك تناقضات في البيانات الداخلية المغذية لنظام ذكاء الاعمال في البنك)**. وهذا يفسر على أن البيانات المستخدمة في نظم ذكاء الأعمال في البنوك التجارية الأردنية تتمتع بموثوقية عالية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

1.2 وصول المستخدم

الجدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات بعد وصول المستخدم مرتبة ترتيباً تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى حسب المتوسط
Q11	الطريقة التي تمكنني الوصول الى نظام ذكاء الاعمال في البنك تناسب تماما أنواع القرارات التي أساهم في اتخاذها باستخدام نظام ذكاء الاعمال في البنك.	3.57	0.93	1	متوسط
Q10	يتاح لي الوصول إلى جميع المعلومات التي أحتاج إليها من نظام ذكاء الاعمال في البنك.	3.53	0.97	2	متوسط
Q9	أنا راض عن الطريقة التي يتم الوصول فيها الى نظام ذكاء الاعمال في البنك.	3.51	0.92	3	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	**3.54**	**0.94**		**متوسط**

يتضح من الجدول رقم (7) أن المتوسطات الحسابية لوصول المستخدم تراوحت ما بين (3.57 و 3.51) ، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.54)، وهو من المستوى المتوسط، وقد حازت الفقرة رقم (11) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.57)، وبانحراف معياري (0.93)، وهي من المستوى المتوسط، وقد نصت الفقرة على ما يلي: **(الطريقة التي تمكنني الوصول الى نظام ذكاء الاعمال في البنك تناسب تماما أنواع القرارات التي أساهم في اتخاذها باستخدام نظام ذكاء الاعمال في البنك)**. وفي المقابل، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (9) بمتوسط حسابي (3.51) وبانحراف معياري (0.92)، وهي من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على ما يلي: **(أنا راض عن الطريقة التي يتم الوصول فيها الى نظام ذكاء الاعمال في البنك)**.وهذا يفسر على أن وصول

المستخدم لنظم ذكاء الأعمال في البنوك التجارية الأردنية مقيد وغير متاح لجميع البيانات المخزنة في تلك النظم من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

1.3 تفاعل النظام مع النظم الأخرى

الجدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات بعد التفاعل مع النظم الأخرى المتاحة مرتبة ترتيباً تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى حسب المتوسط
Q12	نظام ذكاء الاعمال في البنك يوفر رؤية موحدة للبيانات والعمليات التجارية.	3.65	0.97	1	متوسط
Q14	نظام ذكاء الاعمال في البنك يوفر نشرة إلكترونية شاملة لمختلف مصادر المعلومات في البنك.	3.61	0.96	2	متوسط
Q13	نظام ذكاء الاعمال في البنك يوفر روابط بين تطبيقات الأعمال المتعددة.	3.61	0.88	3	متوسط
Q15	نظام ذكاء الاعمال في البنك يوفر الوصول السهل والسلس إلى البيانات من خلال التطبيقات والأنظمة الأخرى.	3.57	0.96	4	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	**3.61**	**0.94**		**متوسط**

يتضح من الجدول رقم (8) أن المتوسطات الحسابية لتفاعل النظام مع النظم الأخرى المتاحة تراوحت ما بين (3.65و 3.57) ، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.61)، وهو من المستوى المتوسط، وقد حازت الفقرة رقم (12) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.65)، وبانحراف معياري (0.97)، وهي من المستوى المتوسط، وقد نصت الفقرة على ما يلي: **(نظام ذكاء الاعمال**

في البنك يوفر رؤية موحدة للبيانات والعمليات التجارية). وفي المقابل، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (15) بمتوسط حسابي (3.57) وبانحراف معياري (0.96)، وهي من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على ما يلي: **(نظام ذكاء الاعمال في البنك يوفر الوصول السهل والسلس إلى البيانات من خلال التطبيقات والأنظمة الأخرى)**.وهذا يفسر على أن تكامل وتفاعل نظام ذكاء الأعمال مع النظم التقليدية المستخدم في البنك لم يصل إلى الحد الذي يوفر رؤية موحدة للبيانات والعمليات التجارية للبنك. وهذه النتيجة تؤكد النتيجة التي تم التوصل إليها في الجدول رقم (7) إذ أن عدم تفاعل نظم ذكاء الأعمال مع النظم التقليدية الأخرى المتاحة في البنوك يحد من وصول المستخدم إلى البيانات التي ربما يحتاجها لإتخاذ بعض القرارات الإدارية.

1.4 القدرات التحليلية

الجدول (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات بعد القدرات التحليلية مرتبة ترتيباً تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى حسب المتوسط
Q16	يستطيع نظام ذكاء الاعمال في البنك انتاج تقارير ورقية.	3.71	0.95	1	مرتفع
Q17	يستطيع نظام ذكاء الاعمال في البنك انتاج تقارير تفاعلية.	3.57	0.88	2	متوسط
Q18	يستطيع نظام ذكاء الاعمال في البنك توفير معالجة تحليلية فورية.	3.51	0.91	3	متوسط
Q20	يوفر نظام ذكاء الاعمال في البنك لوحة قيادة تحتوي على مقاييس لتحديد مؤشرات الأداء الرئيسة.	3.50	0.90	4	متوسط
Q19	يستطيع نظام ذكاء الاعمال في البنك كشف العلاقات غير الواضحة بين البيانات.	3.49	0.88	5	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	**3.57**	**0.90**		**متوسط**

يتضح من الجدول رقم (9) أن المتوسطات الحسابية للقدرات التحليلية تراوحت ما بين (3.71 و 3.49) ، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.57)، وهو من المستوى المتوسط، وقد حازت الفقرة رقم (16) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.71)، وبانحراف معياري (0.95)، وهي من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على ما يلي: **(يستطيع نظام ذكاء الاعمال في البنك انتاج تقارير ورقية)**. وفي المقابل، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (19) بمتوسط حسابي (3.49) وبانحراف معياري (0.88)، وهي من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على ما يلي: **(يستطيع نظام ذكاء الاعمال في البنك كشف العلاقات غير الواضحة بين البيانات)**.وهذا يفسر على أن

القدرات التحليلية لنظم ذكاء الأعمال في البنوك التجارية الأردنية معتدلة وقادرة على توفير تقارير تقليدية وليست تفاعلية وفورية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. ويتضح من الجداول رقم (6)، (7)، (8)، (9) أن متوسطات محاور إبعاد ذكاء الأعمال جميعها جاءت متوسطة الأهمية فكان أعلاها(3.61) لتفاعل النظام مع النظم الأخرى، و(3.57) للقدرات التحليلية، و(3.54) لوصول المستخدم، و(3.43) لموثوقية البيانات. وهذا يشير إلى أن تفاعل النظم مع النظم الأخرى والقدرات التحليلية التي يوفرها النظام تلعب دوراً مهماً في إدراك أفراد عينة الدراسة لتلك النظم.

2- إدارة المعرفة

2.1- اكتساب المعرفة

الجدول (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات بعد اكتساب المعرفة مرتبة ترتيباً تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى حسب المتوسط
Q26	يشترك الموظفون في دورات وحلقات دراسية وبرامج تدريبية تبقي معرفتهم حديثة.	3.73	1.01	1	مرتفع
Q27	يعتبر البنك منافسيه مصدر إلهام لتطوير أساليب و / أو منتجات جديدة.	3.67	0.89	2	متوسط
Q23	يقوم البنك بتوظيف الاستشاريين في حال عدم توفر مهارات أو معلومات معينة.	3.65	0.90	3	متوسط
Q22	يقوم البنك بجمع المعلومات حول احتياجات عملائه بشكل منتظم.	3.65	0.91	4	متوسط
Q24	يقوم البنك بتعيين الموظفين الجدد الذين يملكون المعرفة الغير متوفرة في البنك.	3.33	1.07	5	متوسط
Q21	يشارك موظفو البنك بفاعلية في الشبكات أو الجمعيات المهنية.	3.23	1.07	6	متوسط
Q25	يقوم البنك بعمل دراسات وابحاث بالتعاون مع الجامعات لاستكشاف الإمكانيات المستقبلية أو لاكتساب المعرفة التقنية.	3.05	0.41	7	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	**3.47**	**0.89**		**متوسط**

يتضح من الجدول رقم (10) أن المتوسطات الحسابية لــ اكتساب المعرفة تراوحت ما بين (3.73 و 3.05) ، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.47)، وهو من المستوى المتوسط، وقد حازت الفقرة رقم (16) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.71)، وبانحراف معياري (0.95)، وهي من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على ما يلي: **(يشترك الموظفون في دورات وحلقات دراسية وبرامج تدريبية تبقي معرفتهم حديثة).** وفي المقابل، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم

(25) بمتوسط حسابي (3.05) وبانحراف معياري (0.41)، وهي من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على ما يلي: **(يقوم البنك بعمل دراسات وابحاث بالتعاون مع الجامعات لاستكشاف الإمكانيات المستقبلية أو لاكتساب المعرفة التقنية)**.وهذا يفسر على أن قدرة البنوك التجارية على اكتساب المعرفة متوسطة إذ تركز البنوك التجارية على استخدام المعرفة المتاحة داخلياً دون الحاجة إلى اللجوء إلى مصادر خارجية وهذه الاستراتجية تتفق وطبيعة العمل المصرفي إذ أن الكثير من الخدمات المصرفية تقليدية ولامجال فيها للإبداع ولاداعي لعمل دراسات وابحاث مع جهات خارجية لاكتساب معارف تقنية جديدة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

2.2 توثيق المعرفة

الجدول (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات بعد توثيق المعرفة مرتبة ترتيباً تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط	الانحراف	الترتيب	المستوى حسب

		الحسابي	المعياري		المتوسط
Q31	يبلغ البنك موظفيه وعملاءه بشكل ممنهج عن التغيرات في الاجراءات والتعليمات.	3.76	0.97	1	مرتفع
Q33	يقوم البنك بالحفاظ على خرائط المعرفة، وشبكات المعرفة، ومستودعات البيانات.	3.76	0.92	2	مرتفع
Q29	يقوم البنك بتقييم الإخفاقات والنجاحات ويتم توثيق الدروس المستفادة.	3.66	0.92	3	متوسط
Q30	يوفر البنك الكتيبات والأقراص المدمجة والارشادات المحدثة وغيرها، والتي تستخدم في كثير من الأحيان في البنك.	3.44	1.02	4	متوسط
Q32	يقوم البنك بتوثيق معارف ومهارات أعضائه كل واحد على حدة.	3.43	1.01	5	متوسط
Q28	يستخدم البنك جلسات العصف الذهني لحل المشكلات.	3.18	1.02	6	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	**3.54**	**0.98**		**متوسط**

يتضح من الجدول رقم (11) أن المتوسطات الحسابية لــ توثيق المعرفة تراوحت ما بين (3.76 و 3.18) ، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.54)، وهو من المستوى المتوسط، وقد حازت الفقرة رقم (31) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.76)، وبانحراف معياري (0.97)، وهي من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على ما يلي: **(يبلغ البنك موظفيه وعملاءه بشكل ممنهج عن التغيرات في الاجراءات والتعليمات)**. وفي المقابل، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (28) بمتوسط حسابي (3.18) وبانحراف معياري (1.02)، وهي من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على ما يلي: **(يستخدم البنك جلسات العصف الذهني لحل المشكلات)**.وهذا يفسر على أن البنوك التجارية الأردنية تركز على توثيق المعرفة المتاحة بدرجة متوسطة وليس لديها آليات

وميكانيكيات لتوثيق المعرفة بطريقة منتظمة للإفادة منها حالياً وفي المستقبل من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. وهذا ربما يعود إلى طبيعة عملها الروتينية.

2.3 نقل المعرفة

الجدول (13)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات بعد نقل المعرفة مرتبة ترتيباً تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى حسب المتوسط

Q40	يقوم البنك باجراء مراجعة شاملة حول أساليب العمل.	3.59	0.81	1	متوسط
Q36	يشارك موظفوا البنك زملاءهم بما لديهم من معرفة.	3.54	1.01	2	متوسط
Q38	يتم توزيع المعرفة في البنك بطرق رسمية.	3.52	1.01	3	متوسط
Q39	الموظفون في البنك يبلغون بانتظام بعضهم البعض حول التجارب الإيجابية وأساليب العمل الناجحة.	3.43	1.00	4	متوسط
Q42	يستخدم البنك الآليات والوسائل لتبادل المعرفة بين الأفراد والمجموعات والمستويات التنظيمية.	3.42	0.94	5	متوسط
Q35	يشارك البنك بعض تجارب خبرائه مع الموظفين.	3.37	1.03	6	متوسط
Q34	يعين البنك مرشدين للموظفين الجدد لمساعدتهم في تعلم طريقة العمل في البنك.	3.28	1.07	7	متوسط
Q41	يقوم البنك بتغيير بعض مهام موظفيه بشكل منتظم من أجل نشر خبراتهم.	3.25	1.09	8	متوسط
Q37	يتم توزيع المعرفة في البنك بطرق غير رسمية.	3.05	1.26	9	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	**3.38**	**1.02**		**متوسط**

يتضح من الجدول رقم (12) أن المتوسطات الحسابية لــ نقل المعرفة تراوحت ما بين (3.59 و 3.05) ، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.38)، وهو من المستوى المتوسط، وقد حازت الفقرة رقم (40) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.59)، وبانحراف معياري (0.81)، وهي من المستوى المتوسط، وقد نصت الفقرة على ما يلي: **(يقوم البنك باجراء مراجعة شاملة حول**

أساليب العمل). وفي المقابل، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (37) بمتوسط حسابي (3.05) وبانحراف معياري (1.26)، وهي من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على ما يلي: **(يتم توزيع المعرفة في البنك بطرق غير رسمية)**.وهذا يفسر على أن نقل المعرفة ومشاركتها في البنوك التجارية الأردنية يأتي بدرجة متوسطة. كما أن نقل المعرفة في البنوك التجارية الأردنية تتم بالطرق الرسمية أكثر منها بالطرق غير الرسمية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

2.4 خلق المعرفة

الجدول (14)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات بعد خلق المعرفة مرتبة ترتيباً تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى حسب المتوسط
Q45	الأفكار الجديدة تؤدي إلى إعادة تصميم أساليب العمل والعمليات في البنك.	3.58	0.88	1	متوسط
Q43	يتم في البنك تقييم الأداء الفردي بشكل منتظم.	3.58	1.08	2	متوسط
Q50	يساهم البنك في تطوير الأفكار والمعارف الهامة في القطاع المصرفي الأردني.	3.54	0.99	3	متوسط
Q47	يسعى البنك لإيجاد مزيج المعرفة الذي يساهم في رسم هويته.	3.51	0.97	4	متوسط
Q51	يتم استكشاف القضايا الهامة في البنك باستخدام تقنيات السيناريو أو المحاكاة.	3.42	0.93	5	متوسط
Q46	يتم تعيين أعضاء في المشاريع الجديدة اعتمادا على مؤهلاتهم وقدراتهم.	3.40	1.06	6	متوسط
Q52	يقوم البنك بتنقيب البيانات (Data Mining) لاكتشاف معرفة جديدة.	3.38	0.94	7	متوسط

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى حسب المتوسط
Q49	يعزز البنك ويحفز مناخ التعلم بين الموظفين.	3.36	1.09	8	متوسط
Q44	تناقش المشاكل، والفشل، والشكوك بشكل صريح وواضح في البنك.	3.31	1.08	9	متوسط
Q48	يتم في البنك مكافأة بعض الموظفين لتطوير معارف جديدة واختبار الأفكار الجديدة.	3.21	1.19	10	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	**3.43**	**1.02**		**متوسط**

يتضح من الجدول رقم (13) أن المتوسطات الحسابية لــ خلق المعرفة تراوحت ما بين (3.58 و 3.21) ، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.43)، وهو من المستوى المتوسط، وقد حازت الفقرة رقم (41) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.58)، وبانحراف معياري (0.88)، وهي من المستوى المتوسط، وقد نصت الفقرة على ما يلي: **(الأفكار الجديدة تؤدي إلى إعادة تصميم أساليب العمل والعمليات في البنك)**. وفي المقابل، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (48) بمتوسط حسابي (3.21) وبانحراف معياري (1.19)، وهي من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على ما يلي: **(يتم في البنك مكافأة بعض الموظفين لتطوير معارف جديدة واختبار الأفكار الجديدة)**.وهذا يفسر على أن البنوك التجارية الأردنية تميل إلى خلق المعرفة بدرجة متوسطة لتطوير عملياتها وخدماتها من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

2.5 تطبيق المعرفة

الجدول (15)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات بعد تطبيق المعرفة مرتبة ترتيباً تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى حسب المتوسط

Q54	يستخدم البنك ملاحظات العملاء لتحسين المنتجات و الخدمات.	3.64	1.02	1	متوسط
Q59	يزيد البنك من استخدام المعرفة من خلال هيكله التنظيمي، ونظم الإدارة، والممارسات.	3.61	0.94	2	متوسط
Q57	يستخدم البنك الفرق متعددة التخصصات لأداء المهام واتخاذ القرارات.	3.60	0.90	3	متوسط
Q53	بيع المعرفة، والمنتجات، أو الخدمات يحصل على اهتمام واضح في البنك.	3.58	0.95	4	متوسط
Q55	يقوم البنك ببعض الابحاث في السوق ومع العملاء المحتملين قبل تطوير منتجات أو خدمات جديدة.	3.58	0.94	5	متوسط
Q56	يحارب البنك المعتقدات الداخلية الخاطئة.	3.58	1.04	6	متوسط
Q58	لدى البنك قدرات لدمج المعرفة في جميع الاقسام والفروع المختلفة.	3.56	0.92	7	متوسط
Q60	يحاول البنك اكتشاف المشاكل التي تؤدي الى وجود فجوة بين الأهداف المتوقع انجازها والاهداف المنجزة فعلا.	3.45	1.12	8	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	**3.59**	**0.96**		**متوسط**

يتضح من الجدول رقم (14) أن المتوسطات الحسابية لــ تطبيق المعرفة تراوحت ما بين (3.64 و 3.45) ، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.59)، وهو من المستوى المتوسط، وقد حازت الفقرة رقم (54) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.64)، وبانحراف معياري (1.02)، وهي من المستوى المتوسط، وقد نصت الفقرة على ما يلي: **(يستخدم البنك ملاحظات العملاء لتحسين المنتجات و الخدمات)**. وفي المقابل، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (60) بمتوسط حسابي (3.45) وبانحراف معياري (1.12)، وهي من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على ما يلي: **(يحاول البنك اكتشاف المشاكل التي تؤدي الى وجود فجوة بين الأهداف المتوقع انجازها والاهداف المنجزة فعلا)**.وهذا يفسر على أن تطبيق المعرفة التي يتم الحصول عليها من مصادر

داخلية أو خارجية في البنوك التجارية يتم تطبيقها بدرجة متوسطة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

3- الأداء التنظيمي

الجدول (16)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات متغير الأداء التنظيمي مرتبة ترتيباً تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى حسب المتوسط
1	مقارنة مع البنوك المنافسة الرئيسة، يمتلك البنك أكبر حصة سوقية.	3.95	0.98	1	مرتفع
3	البنك قادر على الوفاء بإلتزاماته بشكل فوري من خلال تحويل أي أصل من أصوله إلى نقد سائل بسرعة وبدون خسارة.	3.93	0.94	2	مرتفع
2	مقارنة مع البنوك المنافسة الرئيسة ، فإن البنك أكثرها ربحية	3.84	0.91	3	مرتفع
	المتوسط العام الحسابي	**3.91**	**0.94**		**مرتفع**

يتضح من الجدول رقم (15) أن المتوسطات للأداء التنظيمي، تراوحت ما بين (3.95 و 3.84) ، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.91)، وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت الفقرة رقم (1) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.95)، وبانحراف معياري (0.98)، وهو من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على ما يلي: **(مقارنة مع البنوك المنافسة الرئيسة، يمتلك البنك أكبر حصة سوقية)**.وفي المقابل، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (2) بمتوسط حسابي (3.84) وبانحراف معياري (0.91)، وهي من المستوى المرتفع، حيث نصت الفقرة على ما يلي: **(مقارنة مع**

البنوك المنافسة الرئيسة ، فإن البنك أكثرها ربحية). وهذا يفسر على أن الأداء التنظيمي للبنوك التجارية من حيث الحصة السوقية والربحية والسيولة مرتفعاً من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

(4-4) اختبارات جاهزية وصلاحية البيانات لتحليلات الإنحدار

للإجابة عن أسئلة الدراسة وفحص فرضياتها تحتاج الباحثه إلى تطبيق تحليل الإنحدار (Regression Analyses). ولكن هناك بعض الشروط والمتطلبات الواجب توفرها للتأكد من سلامة وصحة إجراء تحليل الإنحدار و هي:

أ- وجوب أن تكون البيانات موزعة توزيعاً طبيعياً (Normal Distribution)

ب- وجوب إستقلالية متغيرات الدراسة وعدم التداخل فيما بينها (Multicollinearity)

ج- وجوب إرتباط كل متغير مع نفسة بدرجة أعلى من إرتباطة مع كل من المتغيرات الأخرى (Correlations)

1- إختبار التوزيع الطبيعي (Test of Normality)

ولإختبار أن البينات مزعة توزيعاً طبيعياً، أجرى الباحث كل من فحص الإلتواء والتفرطح (Skewness-Kurtosis) وكذلك فحص Kolmogorov-Smirnov. ويظهر من خلال الجدول رقم (16) أن معظم قيم Skewness وقيم Kurtosis تتروح بين 0.75- و 1.68 وهي ضمن المدى المقبول للتوزيع الطبيعي الذي يتراوح بين ± 2.58 عند مستوى دلالة (0.01≥). وهذا يشير إلى أن بيانات متغيرات الدراسة موزعة توزيعاً طبيعياً(Hair et al., 2006) .

الجدول (17) : إختبار التوزيع الطبيعي للبيانات بإستخدام فحص Skewness-Kurtosis.

متغيرات الدراسة	ابعاد المتغيرات	Kurtosis	Skewness
ذكاء الأعمال	موثوقية البيانات	1.68	-0.48
	وصول المستخدم	0.58	-0.49
	تفاعل النظام مع النظم	0.51	-0.65

	الأخرى		
	القدرات التحليلية	0.77	-0.64
إدارة المعرفة	اكتساب المعرفة	0.45	-0.33
	توثيق المعرفة	-0.11	-0.21
	نقل المعرفة	0.92	-0.41
	خلق المعرفة	-0.14	-0.31
	تطبيق المعرفة	-0.20	-0.26
الأداء التنظيمي		0.63	-0.75

كما يظهر من الجدول رقم (17) وإعتماداً على إختبار Kolmogorov-Smirnov أنه يوجود فروقات ذات دلالة إحصائية لجميع إبعاد المتغير المستقل والمتغير الوسيط والمتغيرالتابع المشمولة في هذه الدراسة عند مستوى دلالة (α≤0.05). وبناء على النتائج الواردة في الجدول رقم (17) فإن بيانات متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي. ولذلك، إعتماداً على نتائج الإختبارين السابقين فإن بيانات هذة الدراسة تتصف بأنها موزعة توزيعاً طبيعياً.

الجدول (18) : إختبار التوزيع الطبيعي للبيانات بإستخدام فحصKolmogorov-Smirnov

متغيرات الدراسة	ابعاد المتغيرات	Sig.
ذكاء الأعمال	موثوقية البيانات	0.03*
	وصول المستخدم	0.00*
	تفاعل النظام مع النظم الأخرى	0.00*
	القدرات التحليلية	0.00*
إدارة المعرفة	اكتساب المعرفة	0.01*
	توثيق المعرفة	0.02*
	نقل المعرفة	0.04*
	خلق المعرفة	0.00*
	تطبيق المعرفة	0.03*
الأداء التنظيمي		0.00*

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة (0.05≥)

2- إختبار إستقلالية متغيرات الدراسة (Multicollinearity)

لإختبار إستقلالية متغيرات الدراسة وعدم تداخلها مع بعضها البعض، فقد استخدمت الباحثه القيم الإحصائية لـــ Tolerance وVariance Inflation Rate. وللتأكد من إستقلالية متغيرات الدراسة يجب أن تكون قيم Tolerance أكبر من 0.20 وقيم VIF أقل من 10 (Hair et al., 2006). وبالرجوع إلى الجدول رقم (18) وتحديداً إلى قيم Tolerance وقيم VIF، نلاحظ أن جميع القيم تأتي ضمن الحدود المقبولة وهذا يؤكد إستقلالية متغيرات الدراسة وعدم تداخلها مع بعضها البعض.

الجدول (19): إختبار إستقلالية متغيرات الدراسة (Multicollinearity)

متغيرات الدراسة	ابعاد المتغيرات	VIF	Tolerance
ذكاء الأعمال	موثوقية البيانات	1.88	0.53
	وصول المستخدم	2.33	0.43
	تفاعل النظام مع النظم الأخرى	3.44	0.29
	القدرات التحليلية	2.85	0.35
إدارة المعرفة	اكتساب المعرفة	2.71	0.37
	توثيق المعرفة	3.37	0.30
	نقل المعرفة	2.68	0.37
	خلق المعرفة	5.03	0.21
	تطبيق المعرفة	4.08	0.25

3- إختبار معامل الإرتباط (Bivariate Pearson Correlation)

تم تطبيق إختبار معامل الإرتباط (Bivariate Pearson Correlation) وذلك للتأكد من أن درجة إرتباط كل بعد من إبعاد المتغير مع الإبعاد الأخرى لا يزيد عن 80% (Hair et al. 2006) للتحقق من عدم وجود تداخل بين إبعاد المتغيرات. وهذا الإختبار يعزز من درجة التأكد من إستقلالية المتغيرات وعدم تداخلها مع بعضها البعض وبالتالي صلاحيتها وجاهزيتها لإختبارات الإنحدار (Regression Analyses) . وبالرجوع إلى الجدول رقم (19) فإننا نلاحظ أن درجة إرتباط كل بعد مع إبعاد المتغيرات الأخرى المشمولة في الدراسة هي أقل من مستويات الحد الأعلى المسموح

به(80%). وإعتماداً على نتائج إختبارات جاهزية وصلاحية البيانات الثلاث السابقة فإنه يمكن الآن إستخدام إختبارات تحليلات الإنحدار للإجابة عن أسئلة الدراسة وفحص فرضياتها.

الجدول (20) : إختبار معامل الإرتباط (Bivariate Pearson Correlation)

متغيرات الدراسة	DR	UA	SI	AC	KAQ	KDO	KTR	KCR	KAp	BPF
موثوقية البيانات	1									
وصول المستخدم	.450**	1								
تفاعل النظام مع النظم الأخرى	.618**	.737**	1							
القدرات التحليلية	.617**	.628**	.728**	1						
اكتساب المعرفة	.473**	.436**	.559**	.608**	1					
توثيق المعرفة	.451**	.464**	.536**	.592**	.733**	1				
نقل المعرفة	.497**	.462**	.527**	.551**	.610**	.692**	1			
خلق المعرفة	.483**	.482**	.562**	.582**	.723**	.762**	.758**	1		
تطبيق المعرفة	.425**	.461**	.558**	.514**	.652**	.756**	.693**	.845**	1	
الأداء التنظيمي	.324**	.296**	.446**	.417**	.429**	.428**	.365**	.458**	.460**	1

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

DR: Data rilability, UA: User access, SI: System Interaction, AC: Analytical Capabilities, KAQ: Knowledge aquestion, KDO: Knowledge documentation, KTR: Knowledge transfer, KCR: Knowledge creation, KAP: Knowledge application, BPF: bank performance.

(4-5) اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسة الأولى: لايوجد أثر ذو دلالة احصائية لذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي للبنك عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$. **و**لاختبار الفرضية الرئيسة الأولى تم استخدام اختبار الانحدار المتعدد للتعرف على أثر ذكاء الأعمال المتمثل بــــ(موثوقية البيانات، وصول المستخدم، وتفاعل النظام مع النظم الأخرى، والقدرات التحليليه) في الأداء التنظيمي للبنك. والجدول (20) يوضح ذلك.

الجدول (21)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر ذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي

الدلالة الاحصائية (p)	قيمة (F)	Adjusted R^2	R^2	R
0.000*	13.200	0.21	0.22	0.47

مستوى دلالة T	قيمة T المحسوبة	Beta	الخطأ المعياري	B	ذكاء الأعمال
0.80	0.25	0.02	0.05	0.01	موثوقية البيانات
0.26	1.13	0.11	0.10	0.11	وصول المستخدم
0.00	3.09	0.36	0.09	0.29	تفاعل النظام مع النظم الأخرى
0.04	2.06	0.21	0.07	0.14	القدرات التحليلية

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($p \leq 0.05$)، المتغير التابع: **الأداء التنظيمي**

يتضح من الجدول رقم (20) أن القدرة التفسيرية والتنبؤية لذكاء الأعمال(موثوقية البيانات، وصول المستخدم، وتفاعل النظام مع النظم الأخرى، والقدرات التحليليه) في الأداء هي 21% إعتماداً على قيمة Adjusted R^2. كما يتضح أن القيمة الاحصائية (F) بلغت (13.200) بمستوى دلالة احصائية أقل من (0.05). مما يشير إلى وجود علاقة أثر ذات دلالة احصائية بين ذكاء الأعمال والأداء التنظيمي للبنك. وعليه، ترفض الفرضية العدمية وتقبل البديلة. كما يتضح أيضاً من الجدول رقم (20)، وبمتابعة قيم اختبار (t) للمتغيرات المستقلة يتضح أن تفاعل النظام مع النظم الأخرى

والقدرات التحليلية لهما أثر ذو دلالة إحصائية في الأداء التنظيمي للبنك، حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة (3.09),(2.06) وهي قيمة معنوية(0.04 ;0.00) عند مستوى دلالة ($p \leq 0.05$)، ولم يتبين أي أثر لموثوقية البيانات ووصول المستخدم، فقد بلغت قيم (t) المحسوبة (0.25)، (1.13) على التوالي وبدلالة احصائية أكبر من (0.05). وعند إجراء تحليل الإنحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل بعد من إبعاد المتغير المستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل إبعاد ذكاء الأعمال (موثوقية البيانات، وصول المستخدم، وتفاعل النظام مع النظم الأخرى، والقدرات التحليليه) في الأداء، فإنه يتضح من الجدول رقم (21) والذي يبين ترتيب دخول إبعاد المتغير المستقل في معادلة الانحدار، أن بعد تفاعل النظام مع النظم الأخرى جاء في المرتبة الأولى وفسر ما مقداره تقريباً (20%) من التباين في المتغير التابع، ومن ثم دخل بعد القدرات التحليلية وفسرا معاً ما مقداره تقريباً (21%) من التباين في المتغير التابع (الأداء). وقد تم إستبعاد بعدي موثوقية البيانات ووصول المستخدم من معادلة التنبؤ وذلك كونهما غير دالين إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) ولايوجد لهما أي أثر في المتغير التابع.

الجدول(22)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية إبعاد ذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي.

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R	قيمة R^2	قيمة Adjusted R^2	قيمة (F)	قيمة T المحسوبة	Beta	مستوى الدلالة
تفاعل النظام مع النظم الأخرى	0.4 46	0.199	0.195	46.475	3.21	0.30	.00*
القدرات التحليلية	0.4 66	0.217	0.209	25.794	2.07	0.19	.04*

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($p\leq0.05$)، المتغير التابع: **الأداء التنظيمي**

الفرضية الرئيسة الثانية: لايوجد أثر ذو دلالة احصائية لذكاء الأعمال في إدارة المعرفة عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$. ولاختبار الفرضية الرئيسة الثانية تم استخدام اختبار الانحدار المتعدد للتعرف على أثر ذكاء الأعمال (موثوقية البيانات، ووصول المستخدم، وتفاعل النظام مع النظم الأخرى، والقدرات التحليليه) في إدارة المعرفة. والجدول (22) يوضح ذلك.

الجدول (23)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر ذكاء الأعمال في إدارة المعرفة

R	R^2	Adjusted R^2	قيمة (F)	الدلالة الاحصائية (p)
0.69	**0.47**	**0.46**	**40.99**	**0.000***

ذكاء الأعمال	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
موثوقية البيانات	0.84	0.43	0.14	1.94	0.05
وصول المستخدم	0.76	0.84	0.07	0.90	0.37
تفاعل النظام مع النظم الأخرى	1.90	0.79	0.23	2.39	0.02
القدرات التحليلية	2.37	0.59	0.34	4.04	0.00

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($p \le 0.05$)، المتغير التابع: **إدارة المعرفة**

يتضح من الجدول رقم (22) أن القدرة التفسيرية والتنبؤية لذكاء الأعمال(موثوقية البيانات، وصول المستخدم، وتفاعل النظام مع النظم الأخرى، والقدرات التحليليه) في إدارة المعرفة هي 46% إعتماداً على قيمة Adjusted R^2. كما يتضح أن القيمة الاحصائية (F) بلغت (40.99) بمستوى دلالة احصائية أقل من (0.05). مما يشير إلى وجود علاقة أثر ذات دلالة احصائية بين ذكاء الأعمال وإدارة المعرفة. وعليه، ترفض الفرضية العدمية وتقبل البديلة. كما يتضح أيضاً من الجدول رقم (22)، وبمتابعة قيم اختبار (t) للمتغيرات المستقلة يتضح أن موثوقية البيانات وتفاعل النظام مع النظم

الأخرى والقدرات التحليلية لها أثر ذو دلالة إحصائية في إدارة المعرفة، حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة(1.94)،(2.3)،(4.04) على التوالي، وهي قيمة معنوية(0.05)،(0.02)،(0.00) عند مستوى دلالة ($p \leq 0.05$)، ولم يتبين أي أثر لوصول المستخدم، فقد بلغت قيم (t) المحسوبة (0.90) وبدلالة احصائية أكبر من (0.05). وعند إجراء تحليل الإنحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل بعد من إبعاد المتغير المستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل إبعاد ذكاء الأعمال (موثوقية البيانات، وصول المستخدم، وتفاعل النظام مع النظم الأخرى، والقدرات التحليليه) في إدارة المعرفة، فإنه يتضح من الجدول رقم (23) والذي يبين ترتيب دخول إبعاد المتغير المستقل في معادلة الانحدار، أن بعد القدرات التحليلية جاء في المرتبة الأولى وفسر ما مقداره تقريباً (41%) من التباين في المتغير التابع، ومن ثم دخل بعد تفاعل النظام مع النظم الأخرى وفسرا معاً ما مقداره تقريباً (45%) من التباين في المتغير التابع (إدارة المعرفة). وقد تم إستبعاد بعدي موثوقية البيانات ووصول المستخدم من معادلة التنبؤ وذلك كونهما غير دالين إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) ولايوجد لهما أي أثر في المتغير التابع .

الجدول(24)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية إبعاد ذكاء الأعمال في إدارة المعرفة.

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R	قيمة R^2	قيمة Adjusted R^2	قيمة (F)	قيمة T المحسوبة	Beta	مستوى الدلالة
القدرات التحليلية	0.64	0.41	0.406	129.748	5.14	0.41	.000*
تفاعل النظام مع الأنظمة الأخرى	0.68	0.46	0.45	78.838	4.11	0.32	.000*

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($p\leq0.05$)، المتغير التابع: **إدارة المعرفة**

الفرضية الرئيسة الثالثة: لايوجد أثر ذو دلالة احصائية لإدارة المعرفة في الأداء التنظيمي عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$. **و**لاختبار الفرضية الرئيسة الثالثه تم استخدام اختبار الانحدار المتعدد للتعرف على أثر إدارة المعرفة(اكتساب المعرفة، وتوثيق المعرفة،ونقل المعرفة، وخلق المعرفة، وتطبيق المعرفة) في الأداء التنظيمي. والجدول (24) يوضح ذلك.

الجدول (25)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر إدارة المعرفة في الأداء التنظيمي

الدلالة الاحصائية (p)	قيمة (F)	Adjusted R^2	R^2	R
*0.000	12.038	0.23	0.25	0.50

مستوى دلالة T	قيمة T المحسوبة	Beta	الخطأ المعياري	B	إدارة المعرفة
0.11	1.63	0.17	0.05	0.08	اكتساب المعرفة
0.57	0.57	0.07	0.07	0.04	توثيق المعرفة
0.79	-0.27	-0.028	0.04	-0.01	نقل المعرفة
0.36	0.92	0.13	0.05	0.04	خلق المعرفة
0.10	1.66	0.21	0.05	0.09	تطبيق المعرفة

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة ($p \le 0.05$)، المتغير المستقل: إدارة المعرفة

ويتضح من الجدول رقم (24) أن القدرة التفسيرية والتنبؤية لإدارة المعرفة(اكتساب المعرفة، وتوثيق المعرفة،ونقل المعرفة، وخلق المعرفة، وتطبيق المعرفة) في الأداء التنظيمي هي 23% إعتماداً على قيمة Adjusted R^2. كما يتضح أن القيمة الاحصائية (F) بلغت (12.038) بمستوى دلالة احصائية أقل من (0.05). مما يشير إلى وجود علاقة أثر ذات دلالة احصائية بين إدارة المعرفة والأداء التنظيمي. وعليه، ترفض الفرضية العدمية وتقبل البديلة. كما يتضح أيضاً من الجدول رقم (22)،

وبمتابعة قيم اختبار (t) للمتغيرات المستقلة يتضح أن جميع إبعاد إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، وتوثيق المعرفة،ونقل المعرفة، وخلق المعرفة، وتطبيق المعرفة) لايوجد لها أثر ذو دلالة إحصائية في الأداء التنظيمي، حيث بلغت قيمة(t)المحسوبة(1.63)،(0.57)،(−0.27)،(0.92)،(1.26) على التوالي، وهي قيم غير معنوية عند مستوى دلالة ($p \leq 0.05$).

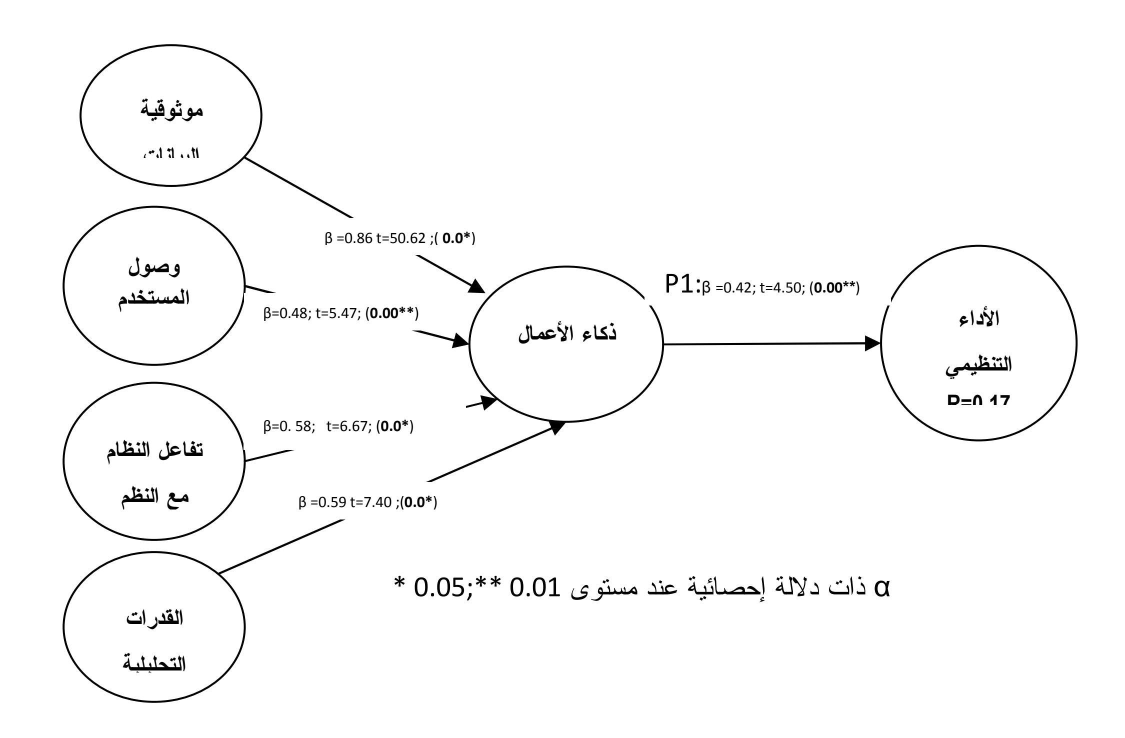
الفرضية الرئيسة الرابعة: لايوجد دور وسيط لإدارة المعرفة في أثر إدارة ذكاء الأعمال فـــي الأداء التنظيمي للبنك عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$. ولإختبار الفرضية الرابعة، تم إتباع منهج Baron and Kenny (1986) باستخدام Smart PLS. والذي يفترض إن المتغير يقوم بدور وسيط إذا ما توفرت فيه الشروط التالية كما في الجدول رقم (26):

الجدول رقم (26) شروط اختبار المتغير الوسيط

الشرط الأول	أن التباين في مستويات المتغيرالمستقل هو السبب في التباين المتغير التابع.
الشرط الثاني	أن التباين في مستويات المتغير المستقل هو المسؤول عن التباين في المتغير الوسيط.
الشرط الثالث	أن التباين في مستويات المتغير الوسيط هو السبب في التباين في المتغير التابع.
الشرط الرابع	تغير قيمة العلاقة وربما اتجاهها بين المتغير المستقل والمتغير التابع عند دخول المتغير الوسيط.

ويمكن أختصار الخطوات الإربعة بخطوتين باستخدام تحليل المسار كما يلي: أولاً: تحليل العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع بدون وجود المتغير الوسيط كما هو موضح في الـــشكل رقـــم (2).

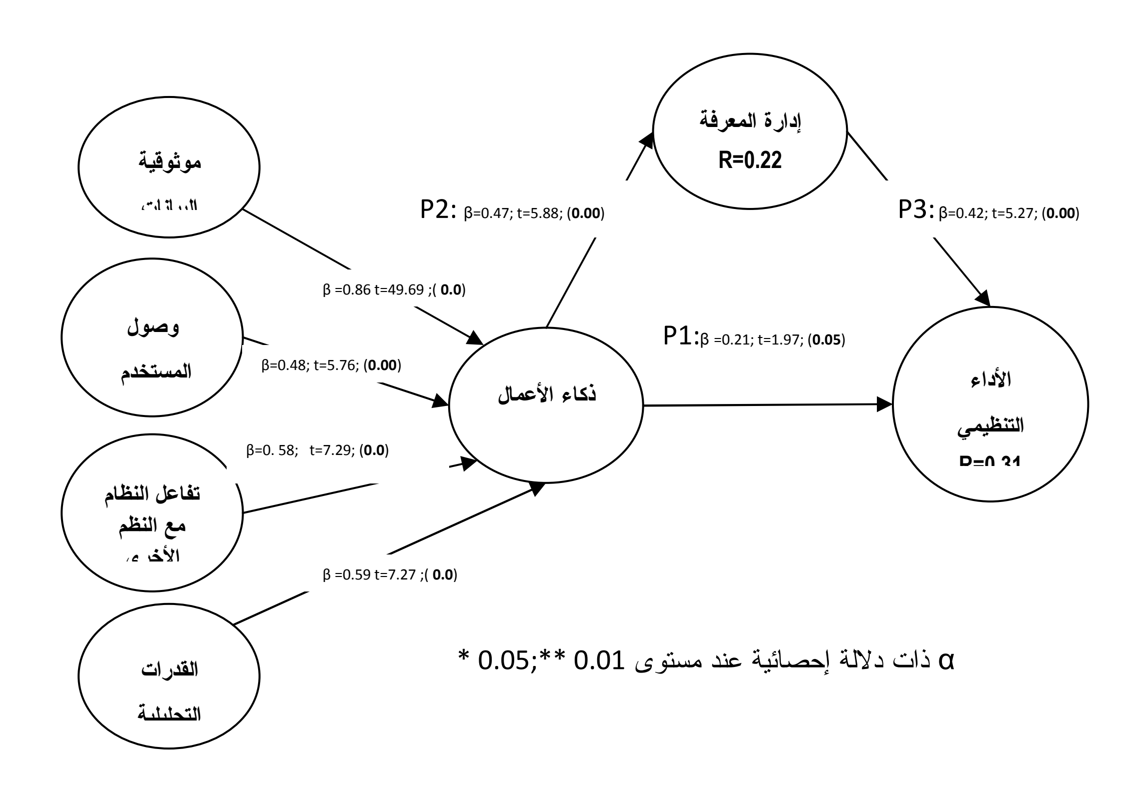
وثانياً: تحليل العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع بوجود المتغير الوسيط كما موضح في الشكل رقم (2). ويتضح من الشكل رقم(1) أن معامل المسار للأثر المباشر P1 لذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي 0.42 =β، وقيمة T=4.50 وهي أكبر من 1.96 الجدولية عند مستوى دلالة α≤0.05 ، إذ يستطيع ذكاء الأعمال تفسير ما مقداره R=0.17 من التباين في الأداء التنظيمي للبنك. ويمكن تفسير ذلك أن ذكاء الأعمال مسؤول عن 0.17 من التباين في الأداء التنظيمي للبنك وهذا يؤدي إلى تحقيق الشرط الأول في الجدول أعلاه.



الشكل رقم (2) تحليل المسار بين ذكاء الأعمال والأداء التنظيمي بدون وجود إدارة المعرفة كمتغير وسيط

ولكن عند دخول إدارة المعرفة كمتغير وسيط كما في الشكل (3) يلاحظ أن معامل المسار المباشر بين ذكاء الأعمال وإدارة المعرفة بلغ β=0.47، وقيمة T=5.88 وهي معنوية وأكبر من الجدولية 1.96 ويستطيع ذكاء الأعمال تفسير ما مقداره 0.22 من التباين في إدارة المعرفة. وعليه، يتحقق الشرط الثاني الوارد في الجدول رقم (31). كما يتضح من الشكل أن قيمة معامل المسار المباشر بين

إدارة المعرفة والأداء التنظيمي بلغ β=0.42، وقيمة T=5.27 وهي معنوية وأكبر من الجدولية 1.96 وهذا يحقق الشرط الثالث الوارد في الجدول رقم (31). كما نلاحظ أن قيمة معامل المسار المباشر بين ذكاء الأعمال والأداء التنظيمي قد نقصت قيمته β=0.21، وقيمة T=1.97وهي معنوية وأكبر من الجدولية 1.96. وهذا يحقق الشرط الرابع الوارد في الجدول رقم (31)، مما يعني أن أثر ذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي تناقص بوجود إدارة المعرفة كمتغير وسيط.



شكل رقم (3) تحليل المسار بين ذكاء الأعمال والأداء التنظيمي بوجود إدارة المعرفة كمتغير وسيط.

وبناء عليه، يمكن أن نستنتج أن هناك دور وسيط لإدارة المعرفة في أثر ذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي للبنك. ولكن ما هي طبيعة هذا الدور؟ لبيان طبيعة الدور ومعرفة مقدار التباين الذي يحدثه الأثر غير المباشر الناجم عن وجود إدارة المعرفة كمتغير وسيط، لابد من حساب VAF والتي تساوي 0.49 وهذه العلاقة تعتبر علاقة وسيطة جزئية حسب (Hair et al. 2013). ويمكن تلخيص نتائج اختبار الفرضيات بالجدول رقم (27).

الجدول رقم (27) ملخص نتائج اختبار الفرضيات

الفرضية	نص الفرضية العدمية	النتيجة
الفرضية الرئيسة الأولى	لايوجد أثر ذو دلالة احصائية لذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي للبنك عند مستوى دلالة 0.05 ≥α.	**وجود أثر**
الفرضية الرئيسة الثانية	لايوجد أثر ذو دلالة احصائية لذكاء الأعمال في إدارة المعرفة عند مستوى دلالة 0.05 ≥α.	**وجود أثر**
الفرضية الرئيسة الثالثة	لايوجد أثر ذو دلالة احصائية لإدارة المعرفة في الأداء التنظيمي عند مستوى دلالة 0.05 ≥α.	**وجود أثر**
الفرضية الرئيسة الرابعة	لايوجد دور وسيط لإدارة المعرفة في أثر إدارة ذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي للبنك عند مستوى دلالة 0.05 ≥α.	**وجود دور وسيط**

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

(5-1) المقدمة

(5-2) نتائج الدراسة

(5-3) الاستنتجات

(5-4) التوصيات

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

(5-1) المقدمة:

يهدف الفصل الخامس الى مناقشة أهم ما توصلت إليه الباحثة من نتائج واستنتاجات في ضوء التحليل الإحصائي/ وبناءا على ذلك تقترح الباحثة مجموعة من التوصيات.

هدفت هذه الدراسة الى دراسة أثر إدارة المعرفة في العلاقة بين ذكاء الأعمال والأداء التنظيمي في البنوك التجارية الأردنية.

وقد توصلت هذه الدراسة الى عدة نتائج ساهمت في حل مشكلة الدراسة والاجابة عن تساؤلاتها وفرضياتها.

(5-2) نتائج الدراسة:

1. أظهرت التحليل الوصفي أن مستوى بعد موثوقية البيانات في البنوك التجارية الأردنية محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطا.
2. بينت النتائج أن مستوى بعد وصول المستخدم في البنوك التجارية الأردنية محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطا.
3. أيضا أظهرت نتائج التحليل أن مستوى بعد تفاعل النظام مع النظم الأخرى في البنوك التجارية الأردنية محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطا.

4. كما أظهرت النتائج أن مستوى بعد القدرات التحليلية في البنوك التجارية الأردنية محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطا.

5. كما بينت نتائج التحليل الوصفي أن مستوى بعد اكتساب المعرفة في البنوك التجارية الأردنية محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطا.

6. وأظهرت الدراسة أن مستوى بعد توثيق المعرفة في البنوك التجارية الأردنية محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطا.

7. كما بينت نتائج التحليل الوصفي أن مستوى بعد نقل المعرفة في البنوك التجارية الأردنية محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطا.

8. وأظهرت الدراسة أن مستوى بعد خلق المعرفة في البنوك التجارية الأردنية محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطا.

9. كما بينت نتائج التحليل الوصفي أن مستوى تطبيق المعرفة في البنوك التجارية الأردنية محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطا.

10. أيضا أظهرت نتائج التحليل أن مستوى بعد الأداء التنظيمي في البنوك التجارية الأردنية محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعا.

11. وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية لتطبيق ذكاء الأعمال (موثوقية البيانات، وصول المستخدم، وتفاعل النظام مع النظم الأخرى، والقدرات التحليليه) في الأداء التنظيمي للبنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

12. وتظهر الدراسة أن تفاعل النظام مع النظم الأخرى والقدرات التحليلية لهم أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الأداء التنظيمي للبنوك التجارية الأردنية بينما لم يتبين أي أثر لموثوقية البيانات ووصول المستخدم.

13. وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية لتطبيق ذكاء الأعمال (موثوقية البيانات، وصول المستخدم، وتفاعل النظام مع النظم الأخرى، والقدرات التحليليه) في إدارة المعرفة في البنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$).

14. وتظهر الدراسة أن موثوقية البيانات وتفاعل النظام مع النظم الأخرى والقدرات التحليلية لهم أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) في إدارة المعرفة في البنوك التجارية الأردنية بينما لم يتبين أي أثر لوصول المستخدم.

15. وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية لتطبيق إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، وتوثيق المعرفة،ونقل المعرفة، وخلق المعرفة، وتطبيق المعرفة) في الأداء التنظيمي للبنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$).

16. وتظهر الدراسة أن جميع إبعاد إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، وتوثيق المعرفة،ونقل المعرفة، وخلق المعرفة، وتطبيق المعرفة) لايوجد لها أثر ذو دلالة إحصائية في الأداء التنظيمي للبنوك التجارية الأردنية.

17. وجود دور وسيط جزئي لإدارة المعرفة في أثر إدارة ذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي للبنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$).

(3-5) الاستنتجات:

بناءا على ما سبق، الاستنتاجات التالية يمكن التوصل اليها:

1. يعد تطبيق ابعاد ذكاء الأعمال (موثوقية البيانات، وصول المستخدم، وتفاعل النظام مع النظم الأخرى، والقدرات التحليليه) أمرا هاما لتحسين الأداء التنظيمي للبنوك التجارية الأردنية خاصة من ناحية ازدياد الحصة السوقية وتحسن الربحية مما يزيد من سيولة البنوك.
2. ان تطبيق ابعاد ذكاء الأعمال (موثوقية البيانات، وصول المستخدم، وتفاعل النظام مع النظم الأخرى، والقدرات التحليليه) يلعب دورا هاما لتطوير إدارة المعرفة في البنوك التجارية الأردنية.
3. يعد تطبيق ابعاد إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، وتوثيق المعرفة،ونقل المعرفة، وخلق المعرفة، وتطبيق المعرفة) أمرا هاما لتحسين الأداء التنظيمي للبنوك التجارية الأردنية .
4. يختلف أثر أبعاد ذكاء الأعمال في تحسين الاداء التنظيمي للبنوك التجارية الأردنية، حيث تعتبر أبعاد تفاعل النظام مع النظم الأخرى والقدرات التحليلية أكثر الابعاد تأثيرا في الأداء التنظيمي للبنوك التجارية الأردنية.
5. يختلف أثر أبعاد ذكاء الأعمال في تطوير إدارة المعرفة للبنوك التجارية الأردنية، حيث تعتبر أبعاد موثوقية البيانات وتفاعل النظام مع النظم الأخرى والقدرات التحليلية أكثر الابعاد تأثيرا في الأداء التنظيمي للبنوك التجارية الأردنية.
6. هناك دور وسيط لإدارة المعرفة في أثر ذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي للبنوك التجارية الأردنية.

(4-5) التوصيات:

1. يتوجب على البنوك التجارية الأردنية تبني نظم ذكاء العمال في أنشطتها المختلفة وذلك لتحسين أداء البنوك التنظيمي من ناحية ازدياد الحصة السوقية وتحسن الربحية مما يزيد من سيولة البنوك.

2. ينبغي على البنوك التجارية الأردنية اجراء تكامل بين تقنيات ذكاء الاعمال في البنوك بما يحقق أعلى مستوى من تحليل البيانات ومساندة اتخاذ القرارات.
3. يجب على البنوك التجارية الأردنية مواكبة التطور السريع للتكنولوجيا المعلومات وخاصة ما يناسب طبيعتها.
4. تطوير وتحديث مستودعات البيانات وبإستمرار من قبل البنوك التجارية الأردنية حيث تحتوي هذه البنوك على كميات كبيرة من البيانات.
5. ضرورة الاهتمام بالمعرفة وإدارتها والتي يمكن ان تحسن من أداء البنوك التجارية الأردنية وتجعلها في موقع تنافسي مع البنوك الاقليمية.
6. ضروره تركيز البنوك التجارية الأردنية على تبني مفاهيم إدارة المعرفة .وذلك لانه في بعض الاحيان الموجودات المعرفية اكثر اهمية من الموجودات المادية.
7. تقديم كافة التسهيلات لوصول المعرفة الى كافة موظفين في البنوك التجارية الأردنية عن طريق نشرها بواسطة انظمة تكنولوجيا المعلومات المختلفة.
8. يجب دراسة المتطلبات التكنولوجية التي يحتاجها البنوك وذلك لتحسين أداء البنوك بأقل التكاليف الممكنة.
9. ضرورة عمل خطة استراتيجية لتطبيق أنظمة ذكاء الاعمال وإدارة المعرفة وقياس أداء البنوك بشكل مستمر وذلك من أجل التحسين المستمر على أداء البنوك.
10. واخيرا، اعتبرت انظمة ذكاء الاعمال في الكثير من الابحاث كأدوات يتم استخدامها حصرا لدعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية. ومع ذلك، فقد بدأت بعض البنوك في الآونة الأخيرة إلى مزيد من استغلال قدرات أنظمة ذكاء الاعمال من خلال نشر هذه التقنيات لدعم الأنشطة التجارية على نطاق أوسع. بعض البنوك تستخدم الآن أنظمة ذكاء الاعمال لتحسين عملياتها

التكتيكية والتشغيلية، وسلسلة التوريد والإنتاج وخدمة العملاء والخ... وقد سمحت هذه التطورات الجديدة المدراء للوصول إلى المعلومات ذات الصلة وفي الوقت المناسب واتخاذ قرارات أفضل وفورية. لذلك من المتوقع ازدياد الاستثمار في نظم ذكاء الاعمال، لذلك من الضروري توفير ادوات قياس صحيحة وموثوقة للوقوف على القيمة المضافة التي تنشأ من الاستثمار في ذكاء الاعمال.

المراجع

المراجع باللغة العربية

أبو فارة ، يوسف ، عليان ، حمد .(2008)،" **دور عمليات إدارة المعرفة في فاعلية أنشطة المؤسسات الأهلية في القدس الشرقية** " ، جامعة القدس المفتوحة ، فلسطين .

إسحق، أثير حسو (2013). دور إدارة المعرفة في تعزيز فاعلية إدارة علاقات الزبائن لضمان امتلاك مزايا تنافسية. **مجلة بحوث مستقبلية،** العدد العدد 41 المجلد 1.

التميمي،أياد فاضل،الخشالي،شاكر .(2008)، "دور الثقة بين أفراد الجماعة في تحديد استراتيجية إدارة المعرفة: دراسة ميدانية في الجامعات الأردنية الخاصة " **المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية ، سلسلة العلوم الإنسانية** ، المجلد 11 ، العدد 2 ، 163-184

الجبالي، بكر.(2012) ،" أثر تنظيم المعرفة في فاعلية أداء البنوك التجارية الأردنية :دراسة تطبيقية في قطاع البنوك التجارية الأردنية " ، **رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا** ، عمان ، الأردن .

الكروي، بلال نوري (2013). تقييم ربحية المصارف باستخدام مؤشرات السيولة – دراسة مقارنة بين مصرفي الرافدين والرشيد. **المجلة العراقية للعلوم الإدارية.** العدد الرابع والعشرون.

الزبن ، تامر .(2013) ، " أثر تطبيقات نظم الأعمال الإلكترونية في ذكاء المنظمة : دراسة ميدانية في شركات الأدوية الأردنية " ، **رسالة غير منشورة ، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا** ، عمان ، الأردن .

السعايدة ، أميمية علي .(2009) ، " نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على الأداء المؤسسي : دراسة ميدانية لشركات الاتصالات الأردنية "، **رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة البلقاء التطبيقية** ، الأردن .

العتيبي، سعد مرزوق (2006). **إدارة المعرفة.** الطبعة الثالثة، صفحة 84.

العلي، عبد الستار وآخرون ؛(2009) ،" المدخل إلي إدارة المعرفة "، **دار المسير**، الطبعة الثانية، عمان: الأردن .

الفارس، سليمان .(2010) ، " دور إدارة المعرفة في رفع كفاءة أداء المنظمات " ، دراسة ميدانية على شركات الصناعات التحويلية الخاصة بدمشق"، **مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية** ، المجلد 26،العدد الثاني ، دمشق.

الفاعوري، اسماء (2012). " اثر فاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة في تميز الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية في امانة عمان الكبرى" ، **رسالة غير منشورة** ، **جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا** ، عمان ، الأردن .

الكبىسي، صلاح الدىن(2005). إدارة المعرفة. القاهرة :المنظمة العربىة للتنمىة الادارىة.

المصالحة ، بلال .(2013)." أثر ممارسة عمليات نظم إدارة المعرفة في ذكاء المنظمة : دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي". **رسالة ماجستير غير منشورة** ، **جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا** ، عمان ، الأردن .

المعاني، أىمن عوده (2009)." اتجاهات المدىرىن في مراكز الوزارات الأردن ىة لدور نظم إدارة المعرفة في الأداء الوظىفي" .**المجلة الأردن ىة في إدارة الأعمال**، العدد 3 المجلد 5.

ارتيمة، هاني، عبيدات، عبدالله، خدام، أمينة، وأبو علوش، شادي (20013). ذكاء الاعمال ,اثره على الابداع التقني "دراسة حالة لشركة أدوية الحكمة"، عرض في **مؤتمر التميز والريادة في تفوق منظمات الأعمال**، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان، الأردن .

باسردة ، توفيق .(2006) ، " تكامل إدارة المعرفة والجودة الشاملة وأثره على الأداء : دراسة تطبيقية في شركات الصناعات الغذائية اليمنية " ، **أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال** ,كاية الاقتصاد ، جامعة دمشق ،سوريا .

بدوي، نسرين عبد الله و الحمداني، ناهدة إسماعيل عبد الله (2011). تأثير العملية التدريبية في تعزيز الأداء المنظمي. **مجلة تنمية الرافدين**. مجلد 33 عدد 105.

عبدالقادر، ندى (2010). إدارة المعرفة وأثرها في رأس المال الفكري دراسة تطبيقية في الشركة العامة لصناعة الأسمدة / المنطقة الجنوبية. **دراسات ادارية**. مجلد (3) العدد (6).

عبود ، نجم (2007)، "إدارة المعرفة : المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات " ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ،الأردن .

جويحان، ثائر .(2013) ، " أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي للمنظمات الصناعية : دراسة ميدانية على الشركات الصناعية العاملة في منطقة سحاب الصناعية " ، **رسالة ماجستير غير منشورة** ، **جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا** ، عمان ، الأردن .

حافظ، عبدالناصر و حميد، فاء و النقار،عبدالله (2012). الاستثمارات الفاعلة لذكاء الاعمال وفقا لمدخل رأس المال الاجتماعي عرض نظري تحليلي. **مجلة الإدارة والاقتصاد**. المجلد 1 عدد93.

حريم، رشاد محمد و الساعد، حسين محمود (٢٠٠٥). علاقة نظم إدارة المعرفة وتقنيات

المعلومات بالميزة التنافسية للمنظمة: بحث ميداني على قطاع الصناعات الدوائية بالأردن . **الأردنية للعلوم التطبيقية**.

دوسة، طالب أصغر و حسين، سوسن جواد (2008). التغيير الاستراتيجي وانعكاساته على الأداء التنظيمي. **مجلة الإدارة والاقتصاد**. العدد التاسع والستون.

دهام، عبدالستار (2010). "تقييم الأداء المنظمي من خلال عوامله الحرجة : دراسة استطلاعية مقارنة في معملي الأسمنت والحراريات في الفلوجة ". **مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والادارية**. مجلد 2 عدد 3.

دوسة، طالب أصغر و حسين، سوسن جواد (2008) . التغيير الاستراتيجي وانعكاساته على الأداء التنظيمي. **مجلة الإدارة والاقتصاد**. العدد 69.

طه ، أنوار هادي و يوحنا، جليلة كوركيس (2013). تأثير عمليات إدارة المعرفة في قدرات التفكير الإبداعي. **مجلة تنمية الرافدين**. العدد 112 المجلد 33.

يوسف، بسام و زكر، ربيع (2013). ذكاء الأعمال ودوره في فاعلية التجارة الإلكترونية معمارية مقترحة لشركة الحكماء لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في محافظة نينوى. **مجلة تنمية الرافدين**. العدد 113 المجلد 35.

المراجع باللغة الإجنبية

AL-Hakim, Hassn, (2011). The Relationship Between Core requirements of Knowledge Management Implementation and Organizational performance. **World Journal of Management** Vol. 3(2).

Allameha, Zarea, davoodib, (2011). Examining the impact of KM enablers on knowledge management processes. **Procedia Computer Science**. Vol 3.

Bahrami, Arabzad, Ghorbani, (2012). Innovation In Market Management By Utilizing Business Intelligence: Introducing Proposed Framework. **Social and Behavioral Sciences**, vol(41).

Choi, B., Poon, S. K. and Davis, J. G. (2008). "Effects of knowledge management strategy on organizational performance: a complementarily theory-based approach. **The international. Journal of Management Science**. Vol. 36.

Daft , Richard , (2008). Organization Theory and Design. **10th, south western college publishing ,U.S.A**.

Davison,* Carol, Martinsons, (2013). Information technology to support informal knowledge sharing. ***Info Systems J.*** vol (23).

Dayal, 2009. Data Integration Flows for business intelligence. **ACM, Vol.4(3),wwwdl.acm.org**.

Elbashir, Collier, Davern, (2008). Measuring the effects of business intelligence systems: The relationship between business process and organizational performance. **International Journal of Accounting Information Systems**. Vol 9.

Fugate, B. S., Davis-Sramek, B. R., & Goldsby, T. J. (2009). Operational collaboration between shippers and carriers in the transportation industry. **International Journal of Logistics Management**, Vol 20(3).

Haag, Stephen, Cummings, Maeve, Phillips, Amy, (2007). Management Information Systems. 6th ed, **Irwin McGraw-Hill**, New York, U.S.A

Hackett, Brian, (2003). Beyond Knowledge: New Ways to Work and learn. **The Conference Board.**

Herschel, Jones, (2005). Knowledge management and business intelligence: the importance of integration. **Journal of Knowledge Management**. Vol. 9(4).

Hua, Huang, Yen, (2012). Architectural support for business intelligence: a push-pull mechanism. **Information Systems Journal**. Vol. 36(1).

Isik O, (2010). Business Intelligence Success: An Empirical Evaluation of The Role of BI Capabilities and the Decision Environment. **PhD Dissertation. University of North Texas.**

Isik, Jones, Sidorova, (2013). Business intelligence success: The roles of BI capabilities and decision environments. **Information & Management**. Vol(50).

Kapoor, Sherif, (2012). Human resources in an enriched environment of business intelligence. **Information Systems Journal.** Vol. 41(10).

Kazem Emadzade, Mashayekhi, Abdar, (2012). Knowledge management capabilities and organizational performance. **Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business**. Vol 3(11).

Lambe, Patrick (2001), Knowledge–based CRM a map, **www.destnation-vrm.com**.

Liao, (2009). The Relationship among Knowledge Management, Organizational Learning, and Organizational Performance. **International Journal of Business and Management**. Vol 4(4).

López-Nicolás, Carolina, Meroño-Cerdán, Ángel L. (2011). Strategic knowledge management, innovation and performance. **International Journal of Information Management**. Vol 31(6).

Popoviča, Hackneyb, Coelhoc, Jakliča, (2012). Towards Business Intelligence Systems Success: Effects Of Maturity And Culture On Analytical Decision Making. **Decision Support Systems**. Vol. 54(1).

Ranjan, J., (2008). Business justification with business intelligence. **The journal of information and knowledge management systems** Vol. 38(4).

Rud, Olivia, (2009). Business Intelligence Success Factors: Tools **for Aligning Your Business in the Global Economy**. Hoboken, N.J: Wiley & Sons

Sharma, Djiaw (2011). Realising the strategic impact of business intelligence tools. **Knowledge Management Systems**. Vol. 41(2).

Turban (2008). Decision Support and Business Intelligence Systems. **Pearson Education 8/E**.

Yape, C. and Rashid, M., (2011). Competitive Intelligence Practices and Firm Performance. **Libri**, Vol. 61, pp. 175–189

Zaied, Hussein, Hassan, (2012). The Role of Knowledge Management in Enhancing Organizational Performance. **MECS I.J. Information Engineering and Electronic Business**. Vol 5.

Zhou, Ning, (2007). The framework of Text-driven business intelligence. **WiCOM,07,4th international Conference on wireless communication.**

الملحقات

الملحق الأول :أسماء السادة محكمي الدراسة (الاستبانة)

الرقم	اللقب العلمي والاسم	التخصص	مكان العمل / الجامعة
.1	أ.د ليث الربيعي	إدارة أعمال / تسويق	جامعة الشرق الأوسط
.2	أ.د شاكر جارالله الخشالي	إدارة أعمال	جامعة العلوم التطبيقية
.3	أ.د حسين حريم	إدارة أعمال	جامعة العلوم التطبيقية
.4	د. سامر بركات	إدارة أعمال	جامعة العلوم التطبيقية
.5	د. هنادي الزغير	نظم معلومات إدارية	جامعة العلوم التطبيقية
.6	محمد علي القريوتي	مساعد المدير العام للاعمال المصرفية للشركات	بنك الأسكان

الملحق الثاني : أداة الدراسة (الاستبانة)

أخي الفاضل/ أختي الفاضلة،،،،،،،

تحية طيبة وبعد،،،

تقوم الباحثة باجراء دراسة علمية تهدف الى اختبار أثر **إدارة المعرفة في العلاقة بين ذكاء الأعمال والأداء التنظيمي: دراسة ميدانية في البنوك التجارية الأردنية.** ان اجاباتكم تعتبر في غاية الاهمية لنجاح هذه الدراسة. ونود أن نؤكد لكم أن اجاباتكم سوف تعامل على أنها "سرية للغاية" ولغايات البحث العلمي فقط. الرجاء الاجابة على الاسئلة من منظور ومسؤوليات عملك. يرجى محاولة إجابة جميع الأسئلة. ولكن، إذا كنت غير متأكد من إجابة معينة، أو تعتقد أنها سوف تكون مضللة، يرجى ترك السؤال دون إجابة محددة.

وتورد الباحثة أدناه مجموعة من المصطلحات قبل البدء بالإجابة :

ذكاء الأعمال (Business Intelligence) : يشير إلى خليط من العمليات والتكنولوجيا التي يتم استخدامها لتنظيم البيانات والمعلومات من مصادر مختلفة لتطوير معارف جديدة تمكن البنك من التنبؤ بسلوك بيئة الأعمال لتحسين الأداء التنظيمي .

إدارة المعرفة (Knowledge Management) : تشير إلى سلسلة من العمليات والتكنولوجيا المستخدمة في البنوك التجارية الأردنية لخلق واكتساب وتوثيق واسترجاع ومشاركة وتطبيق المعرفة التي يتم تطويرها من خلال تحليل البيانات التي يتم جمعها عن بيئة العمل الخارجية والداخلية.

الأداء التنظيمي للبنك (Organizational Performance) : سوف يتم قياس الأداء التنظيمي من خلال تطوير عمليات تقديم الخدمة المصرفية وبالتالي انعكاسها على كل من تحقيق حصة سوقية أكبر من خلال قياسها بنسبة عدد أسهم البنك المتداولة على عدد الأسهم المتداولة للبنوك أجمع ، وربحية أفضل عن طريق قياس العائد على الأصول ، وسيولة أكبر من خلال حساب مجموع النقدية والاستثمارات على الودائع للبنك .

شاكرين لكم حسن تعاونكم مسبقا

الباحثة

الجزء الاول : البيانات الديمغرافية	
العمر: □ أقل من 20 سنة □ أقل من 25 سنة □ أقل من 30 سنة □ أقل من 35 سنة □ أقل من 40 سنة □ أكثر من 40 سنة	**الجنس:** □ ذكر □ أنثى
المستوى التعليمي: □ثانوية عامة □ دبلوم(كلية مجتمع) □ بكالوريوس □ دبلوم عالي □ماجستير □ دكتوراة	**سنوات الخبرة:** □ أقل من 5 سنوات □ أقل من 10 سنوات □ أقل من 15 سنة □ أقل من 20 سنة □ أكثر من 20 سنة

الجزء الثاني: يتعلق هذا الجزء بدراسة ذكاء الاعمال في البنك الذي تعملون به. يرجى قراءة كل فقرة ووضع أشارة (×)في العامود المناسب .الخيارات المتاحة هي (1) :وتعني أنك غير موافق بشدة، (2)غير موافق، (3)محايد، (4)موافق، (5)موافق بشدة.

	ذكاء الاعمال (Business Intelligence)	غير موافق بشدة				موافق بشدة
Q1	البيانات الداخلية التي تجمع لنظام ذكاء الاعمال في البنك موثوقة					
Q2	هناك تناقضات في البيانات الداخلية المغذية لنظام ذكاء الاعمال في البنك					
Q3	البيانات الداخلية التي تجمع لنظام ذكاء الاعمال في البنك دقيقة					
Q4	البيانات الداخلية التي تجمع لنظام ذكاء الاعمال في البنك تُحدث باستمرار					
Q5	البيانات الخارجية التي تُجمع لنظام ذكاء الاعمال في البنك موثوقة					
Q6	هناك تناقضات في البيانات الخارجية المغذية لنظام ذكاء الاعمال في البنك					
Q7	البيانات الخارجية التي تجمع لنظام ذكاء الاعمال في البنك دقيقة					
Q8	البيانات الخارجية التي تجمع لنظام ذكاء الاعمال في البنك تُحدث باستمرار					
Q9	أنا راض عن الطريقة التي يتم الوصول فيها الى نظام ذكاء الاعمال في البنك					
Q10	يتاح لي الوصول إلى جميع المعلومات التي أحتاج إليها من نظام ذكاء الاعمال في البنك					
Q11	الطريقة التي تمكنني الوصول الى نظام ذكاء الاعمال في البنك تناسب تماما أنواع القرارات التي أساهم في اتخاذها باستخدام نظام ذكاء الاعمال في البنك					
Q12	نظام ذكاء الاعمال في البنك يوفر رؤية موحدة للبيانات والعمليات التجارية					
Q13	نظام ذكاء الاعمال في البنك يوفر روابط بين تطبيقات الأعمال المتعددة					

					نظام ذكاء الاعمال في البنك يوفر نشرة إلكترونية شاملة لمختلف مصادر المعلومات في البنك	Q14
					نظام ذكاء الاعمال في البنك يوفر الوصول السهل والسلس إلى البيانات من خلال التطبيقات والأنظمة الأخرى	Q15
					يستطيع نظام ذكاء الاعمال في البنك انتاج تقارير ورقية	Q16
					يستطيع نظام ذكاء الاعمال في البنك انتاج تقارير تفاعلية	Q17
					يستطيع نظام ذكاء الاعمال في البنك توفير معالجة تحليلية فورية	Q18
					يستطيع نظام ذكاء الاعمال في البنك كشف العلاقات غير الواضحة بين البيانات	Q19
					يوفر نظام ذكاء الاعمال في البنك لوحة قيادة تحتوي على مقاييس لتحديد مؤشرات الأداء الرئيسة	Q20

الجزء الثالث: يتعلق هذا الجزء ببحث إدارة المعرفة في البنك الذي تعملون به. يرجى قراءة كل فقرة ووضع أشارة (×)في العامود المناسب .الخيارات المتاحة هي (1) :وتعني أنك غير موافق بشدة، (2)غير موافق، (3)محايد، (4)موافق، (5)موافق بشدة.

موافق بشدة				غير موافق بشدة	**إدارة المعرفة (Knowledge Management)**	
					يشارك موظفو البنك بفاعلية في الشبكات أو الجمعيات المهنية	Q21
					يقوم البنك بجمع المعلومات حول احتياجات عملائه بشكل منتظم.	Q22
					يقوم البنك بتوظيف الاستشاريين في حال عدم توفر مهارات أو معلومات معينة	Q23
					يقوم البنك بتعيين الموظفين الجدد الذين يملكون المعرفة الغير متوفرة في البنك	Q24
					يقوم البنك بعمل دراسات وابحاث بالتعاون مع الجامعات لاستكشاف الإمكانيات المستقبلية أو لاكتساب المعرفة التقنية	Q25
					يشترك الموظفون في دورات وحلقات دراسية وبرامج تدريبية تبقي معرفتهم حديثة	Q26
					يعتبر البنك منافسيه مصدر إلهام لتطوير أساليب و / أو منتجات جديدة	Q27
					يستخدم البنك جلسات العصف الذهني لحل المشكلات	Q28
					يقوم البنك بتقييم الإخفاقات والنجاحات ويتم توثيق الدروس المستفادة	Q29
					يوفر البنك الكتيبات والأقراص المدمجة والارشادات المحدثة وغيرها، والتي تستخدم في كثير من الأحيان في البنك	Q30
					يبلغ البنك موظفيه وعملاءه بشكل ممنهج عن التغيرات في الاجراءات والتعليمات	Q31
					يقوم البنك بتوثيق معارف ومهارات أعضائه كل واحد على حدة	Q32

					يقوم البنك بالحفاظ على خرائط المعرفة، وشبكات المعرفة، ومستودعات البيانات	Q33
					يعين البنك مرشدين للموظفين الجدد لمساعدتهم في تعلم طريقة العمل في البنك	Q34
					يشارك البنك بعض تجارب خبرائه مع الموظفين	Q35
					يشارك موظفوا البنك زملاءهم بما لديهم من معرفة	Q36
					يتم توزيع المعرفة في البنك بطرق غير رسمية	Q37
					يتم توزيع المعرفة في البنك بطرق رسمية	Q38
					الموظفون في البنك يبلغون بانتظام بعضهم البعض حول التجارب الإيجابية وأساليب العمل الناجحة	Q39
					يقوم البنك باجراء مراجعة شاملة حول أساليب العمل	Q40
					يقوم البنك بتغيير بعض مهام موظفيه بشكل منتظم من أجل نشر خبراتهم	Q41
					يستخدم البنك الآليات والوسائل لتبادل المعرفة بين الأفراد والمجموعات والمستويات التنظيمية	Q42
					يتم في البنك تقييم الأداء الفردي بشكل منتظم	Q43
					تناقش المشاكل، والفشل، والشكوك بشكل صريح وواضح في البنك	Q44
					الأفكار الجديدة تؤدي إلى إعادة تصميم أساليب العمل والعمليات في البنك	Q45
					يتم تعيين أعضاء في المشاريع الجديدة اعتمادا على مؤهلاتهم وقدراتهم	Q46
					يسعى البنك لإيجاد مزيج المعرفة الذي يساهم في رسم هويته	Q47
					يتم في البنك مكافأة بعض الموظفين لتطوير معارف جديدة واختبار الأفكار الجديدة	Q48
					يعزز البنك ويحفز مناخ التعلم بين الموظفين	Q49
					يساهم البنك في تطوير الأفكار والمعارف الهامة في القطاع المصرفي الأردني	Q50
					يتم استكشاف القضايا الهامة في البنك باستخدام تقنيات السيناريو أو المحاكاة	Q51
					يقوم البنك بتنقيب البيانات (Data Mining) لاكتشاف معرفة جديدة.	Q52
					بيع المعرفة، والمنتجات، أو الخدمات يحصل على اهتمام واضح في البنك	Q53
					يستخدم البنك ملاحظات العملاء لتحسين المنتجات و الخدمات	Q54
					يقوم البنك ببعض الابحاث في السوق ومع العملاء المحتملين قبل تطوير منتجات أو خدمات جديدة	Q55
					يحارب البنك المعتقدات الداخلية الخاطئة	Q56
					يستخدم البنك الفرق متعددة التخصصات لأداء المهام واتخاذ القرارات	Q57
					لدى البنك قدرات لدمج المعرفة في جميع الاقسام والفروع المختلفة	Q58
					يزيد البنك من استخدام المعرفة من خلال هيكله التنظيمي، ونظم الإدارة، والممارسات	Q59

					يحاول البنك اكتشاف المشاكل التي تؤدي الى وجود فجوة بين الأهداف المتوقع انجازها والاهداف المنجزة فعلا.	Q60

الجزء الرابع: يتعلق هذا الجزء ببحث الأداء التنظيمي في البنك الذي تعملون به. يرجى قراءة كل فقرة ووضع أشارة (×) في العمود المناسب .الخيارات المتاحة هي (1) :وتعني أنك غير موافق بشدة، (2)غير موافق، (3) محايد، (4)موافق، (5)موافق بشدة.

موافق بشدة				غير موافق بشدة	**الأداء التنظيمي (Organizational Performance)**	
					مقارنة مع البنوك المنافسة الرئيسة، يمتلك البنك أكبر حصة سوقية.	Q61
					مقارنة مع البنوك المنافسة الرئيسة ، فإن البنك أكثرها ربحية	Q62
					البنك قادر على الوفاء بإلتزاماته بشكل فوري من خلال تحويل أي أصل من أصوله إلى نقد سائل بسرعة وبدون خسارة	Q63

جهدكم مشكور

الباحثة